

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES**  
**EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO,**  
**ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS S.A.**  
**E.S.P. - AAA DE OVEJAS ESP**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,**  
**ALCANTARILLADO Y ASEO**

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y**  
**ALCANTARILLADO**

**Bogotá, diciembre de 2019**

# Contenido

<b>1</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA .....</b>	<b>5</b>
1.1	Sumario.....	5
1.2	Datos Generales del Prestador .....	5
1.2.1	<i>Composición accionaria.....</i>	5
<b>2</b>	<b>ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>7</b>
2.1	Aspectos Administrativos .....	7
2.1.1	<i>Empleados .....</i>	7
2.1.2	<i>Convención Sindical .....</i>	7
2.1.3	<i>Estructura Organizacional.....</i>	7
2.1.4	<i>Revisoría Fiscal .....</i>	7
2.1.5	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR.....</i>	8
2.1.6	<i>Competencias laborales .....</i>	8
2.2	Aspectos Financieros .....	9
2.2.1	<i>Concepto del Revisor Fiscal .....</i>	9
2.2.2	<i>Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF .....</i>	11
2.2.3	<i>Reportes financieros aplicación NIF .....</i>	11
2.2.4	<i>Análisis de los Estados Financieros 2018 – 2017 .....</i>	12
2.2.5	<i>Estado de Situación Financiera (Balance General) – Años 2018 – 2017 .....</i>	13
2.2.6	<i>Análisis del Estado de Resultados Integral 2018 – 2017 .....</i>	16
2.2.7	<i>Resultados de operación .....</i>	16
2.2.8	<i>Resultado del Ejercicio .....</i>	17
2.2.9	<i>Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2016 – 2017.....</i>	17
2.2.10	<i>Notas a los estados financieros .....</i>	18
2.2.11	<i>Indicadores Financieros.....</i>	18
2.3	Contribuciones .....	18
<b>3</b>	<b>ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS .....</b>	<b>20</b>
3.1	Aspectos técnicos de acueducto .....	20
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento antiguo.....</i>	20
3.1.2	<i>Sistema de abastecimiento nuevo.....</i>	24
3.1.3	<i>Red de distribución .....</i>	28
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	29

3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto</i> .....	29
3.2.2	<i>Presiones en red de distribución</i> .....	29
3.2.3	<i>Índice de Continuidad</i> .....	29
3.2.4	<i>Índice de Agua no Contabilizada – IANC</i> .....	31
3.2.5	<i>Estimación Oferta vs Demanda</i> .....	31
3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución</i> .....	33
3.3	Aspectos técnicos de alcantarillado.....	34
3.3.1	<i>Cobertura del sistema de alcantarillado</i> .....	34
3.3.2	<i>Estructura del sistema de alcantarillado</i> .....	34
3.3.3	<i>Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos</i> .....	35
3.4	Plan de emergencia y contingencia.....	35
<b>4</b>	<b>ASPECTOS COMERCIALES</b> .....	<b>36</b>
4.1	Aspectos generales del área, organización, personal por labor, horarios, instalaciones. ....	36
4.2	Sistema de Información Comercial – SIC .....	37
4.2.1	<i>Software utilizado para el manejo de información comercial</i> .....	37
4.3	Contrato de Condiciones Uniformes – CCU .....	37
4.4	Catastro de suscriptores.....	38
4.5	Suscriptores .....	38
4.5.1	<i>Reporte de Beneficiarios ICBF</i> .....	39
4.6	Micromedición .....	39
4.6.1	<i>Estadística de medidores</i> .....	39
4.6.2	<i>Laboratorio de medidores, Proceso de instalación de medidores y Proceso de cambio de medidores y posibilidades de adquisición del medidor</i> .....	39
4.7	Aspectos Tarifarios.....	39
4.8	Facturación y recaudo.....	41
4.8.1	<i>Ciclos de facturación</i> .....	41
4.8.2	<i>Proceso de facturación</i> .....	42
4.8.3	<i>Facturación total y ventas de agua mensual en \$ y en m<sup>3</sup></i> .....	42
4.8.4	<i>Facturas</i> .....	42
4.8.5	<i>Proceso de recaudo</i> .....	46
4.8.6	<i>Recaudo total</i> .....	46
4.8.7	<i>Efectividad del recaudo</i> .....	47
4.9	Gestión comercial.....	47

4.10	Gestión persuasiva.....	47
4.10.1	<i>Estratificación aplicada y Comité Permanente de Estratificación – CPE</i> .....	48
4.11	Concurso Económico .....	48
4.12	Subsidios y Contribuciones .....	48
4.12.1	<i>Balance de subsidios y contribuciones</i> .....	51
4.12.2	<i>Giros y recaudo de subsidios del FSRI</i> .....	52
4.12.3	<i>Acuerdo de subsidios y contribuciones</i> .....	53
4.13	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos .....	54
4.13.1	<i>Procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores</i> .....	54
4.13.2	<i>Puntos de atención a usuarios y personal</i> .....	55
4.13.3	<i>Causales de reclamación</i> .....	55
<b>5</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN .....</b>	<b>56</b>
5.1	Indicador Financiera Agregado.....	56
5.2	Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado .....	56
<b>6</b>	<b>CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI .....</b>	<b>57</b>
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	57
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador.....	58
<b>7</b>	<b>ACCIONES DE LA SSPD .....</b>	<b>62</b>
<b>8</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>64</b>
8.1	Aspectos administrativos.....	64
8.2	Aspectos financieros .....	64
8.3	Aspectos técnico – operativos .....	65
8.4	Aspectos comerciales.....	66

**EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS  
S.A. E.S.P. – AAA DE OVEJAS E.S.P.**

**ANÁLISIS AÑOS 2017, 2018 Y PRIMER SEMESTRE DE 2019**

**1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

**1.1 Sumario**

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Ovejas – Sucre, mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora análisis de los años 2017, 2018 y primer semestre de 2019, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de julio de 2019 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD y los reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

Dentro de los antecedentes previos al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación de dicho servicio en el corto y mediano plazo, de acuerdo con la visita mencionada, y que se desarrollarán con detalle más adelante.

**1.2 Datos Generales del Prestador**

La Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P. se constituyó mediante Acuerdo Municipal No. 006 del 24 de febrero de 2006. Lo anterior se oficializó mediante escritura pública No. 144 del 13 de junio de 2006 de la Notaría Única de Ovejas, y se registró ante la Cámara de Comercio de Sincelejo bajo el número 10651 del libro IX del registro mercantil el 17 de julio de 2006, como una sociedad anónima de carácter oficial, con el objeto social de prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Ovejas, Sucre.

La empresa asumió la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de Ovejas mediante el Decreto Municipal No. 042 del 22 de marzo de 2006, el cual estableció que la empresa iniciaría operación a partir del día 01 de junio de 2006. No obstante, dicho decreto no especifica si el municipio le entregó la infraestructura al prestador para su operación o si aún continua con la infraestructura a su cargo.

**1.2.1 Composición accionaria**

Es de precisar que la empresa no suministró certificación expedida por el revisor fiscal, donde se estableciese claramente la composición accionaria de la empresa, pero hizo entrega del acta de constitución de la asamblea general de accionistas de fecha 22 de mayo del 2006.

**Tabla 1. Composición Accionaria.**

Accionista	No. De acciones	Participación (%)
Municipio de Ovejas	90	90%
Centro de Salud del municipio de Ovejas	10	10%
<b>Total</b>	<b>Sin Dato</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Municipal de AAA de Ovejas S.A. E.S.P. – visita julio de 2019

Por otra parte, según la información relacionada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS de esta entidad, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

**Tabla 2. Datos generales del prestador**

ITEM	PRESTADOR
<b>ID</b>	20679
<b>Razón social</b>	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS S.A. E.S.P.
<b>Sigla</b>	AAA de Ovejas E.S.P.
<b>NIT</b>	900085690 - 1
<b>Estado del Prestador</b>	Operativa
<b>Fecha de Inicio de Nuevo Estado</b>	-
<b>Servicios y actividades</b>	<b>Acueducto</b> Captación, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización <b>Alcantarillado</b> Recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización. <b>Aseo</b> Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas, y lavado de áreas públicas
<b>Fecha de Inicio de operaciones</b>	<b>Acueducto y alcantarillado:</b> 01 de junio de 2006 <b>Aseo:</b> 04 de julio de 2006
<b>Área de operación</b>	Ovejas - Sucre Corregimiento de La Peña
<b>Tipo de Sociedad</b>	Sociedad Anónima de Clase Oficial y Orden Municipal
<b>Inscripción en RUPS</b>	24 de mayo de 2006
<b>Fecha última Actualización RUPS</b>	07 de febrero de 2018 (Rechazada)
<b>Nombre Representante legal</b>	Erik Janer Cohen Medina
<b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>	11 de septiembre de 2017
<b>Clasificación</b>	Más de 2.500 suscriptores
<b>Estado de la certificación del municipio - SGP 2017</b>	Certificado – Resolución SSPD 20184010118395 del 21 de septiembre de 2018
<b>Auditoría Externa de Gestión y Resultados</b>	N/A

Fuente: RUPS 07 de febrero de 2018 en estado rechazada – visita julio de 2019

## 2 ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

### 2.1 Aspectos Administrativos

#### 2.1.1 Empleados

Conforme a la información entregada durante la visita de inspección, respecto al personal por servicio y salarios promedios para las vigencias bajo análisis, se tiene lo siguiente:

*Tabla 3. Personal*

Área	Personal			Salario		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Administrativa	4	5	5	\$1.553.332	\$1.623.905	\$1.705.434
Operativa	10	10	10	\$737.717	\$781.242	\$828.117
<b>Total</b>	14	15	15	\$1.145.525	\$1.202.574	\$1.266.775

Fuente: Empresa Municipal de AAA de Ovejas S.A. E.S.P. – visita julio de 2019

De acuerdo con los resultados anteriores, la planta de personal durante las vigencias bajo análisis se ha mantenido entre 14 y 15 empleados. Únicamente se presentó un movimiento entre los años 2017 y 2018, correspondiente a la adición de un cargo en el área administrativa.

#### 2.1.2 Convención Sindical

En la historia de la empresa, no han existido convenciones sindicales de ningún tipo, dando constancia de lo anterior por parte del prestador durante la visita, así como en el Sistema Único de Información – SUI.

#### 2.1.3 Estructura Organizacional

El prestador no suministró copia del organigrama de la empresa, en la visita realizada por la SSPD en julio de 2019.

#### 2.1.4 Revisoría Fiscal

En cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es “*obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos*”, para las vigencias evaluadas la empresa contó con los revisores fiscales relacionados a continuación :

**Tabla 4. Revisor fiscal.**

Vigencia	Nombre	TP
2017	Liliana Patricia Paternina Cabrera	211737 - T
2018		
2019		

Fuente: Empresa Municipal de AAA de Ovejas S.A. E.S.P. – visita julio de 2019

### 2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa es de naturaleza jurídica pública y no se encuentra obligada a contratar auditoría externa conforme con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

**“Artículo 6°.** Modificase el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

*"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (...) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora. (...)*

*No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios:*

*Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994. (...)"* (Subrayado por fuera del texto original)

Al respecto, el prestador debe contar con oficina de control interno quien realizaría las veces de la Auditoría Externa, sin embargo, la empresa no precisó quien desempeña estas funciones ni suministró copia de los respectivos informes para las vigencias bajo análisis.

### 2.1.6 Competencias laborales

El prestador no suministró información relacionada con la certificación en competencias laborales del personal administrativo ni técnico. Por lo anterior, presuntamente no contaría



con el personal certificado en competencias laborales, incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 1570 de 2004<sup>1</sup>.

## **2.2 Aspectos Financieros**

### **2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal**

#### **Para la vigencia 2017**

Cabe anotar que en el informe del Revisor Fiscal correspondiente al año 2017, suministrado durante la visita, no se evidencia específicamente una opinión, donde sea posible determinar si los Estados Financieros del prestador fueron preparados bajo el marco normativo contable obligatorio y si presentan razonablemente la situación financiera del prestador, sino que se presentan unas afirmaciones, entre las cuales se destacan:

#### **Afirmaciones:**

- *“Los Estados Financieros objeto del presente dictamen, son: el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de Cambios en la Situación Financiera.*
- *Se ha obtenido la información necesaria y suficiente para cumplir adecuadamente las funciones; adicionalmente, durante el periodo se recibió por parte de la Administración la colaboración requerida para la gestión.*
- *Fundamentada en mi labor como Revisor Fiscal, cuyo alcance considero suficiente me permito informar lo siguiente:*
  - *La contabilidad y la preparación de los estados financieros, se realiza conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptada, en Colombia, aplicada uniformemente en el periodo 2017.*
  - *Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los Estatutos de la entidad, y a las decisiones de la Junta Directiva.*
  - *Los valores que se presentan en los estados financieros han sido fielmente tomados de los libros.*
  - *Las cifras contables incluidas dentro del informe de gestión, presentado a los prestadores de ente concordantes con los Estados Financieros.*

---

<sup>1</sup> Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones.

**Análisis Dictamen 2017:** Teniendo en cuenta que, en el dictamen, no se presenta una opinión acerca de la razonabilidad de los estados financieros y tampoco se menciona el marco normativo contable que fue utilizado para su preparación, se presume incumplimiento en la aplicación del marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014.

### **Para la vigencia 2018**

Con relación al Dictamen del Revisor Fiscal correspondiente al año 2018, cabe destacar que contiene la afirmación:

*“... a partir del año 2015 fue obligatorio migrar hacia las NIIF – Normas Internacionales de información Financiera, o IFRS y en el caso particular del conjunto, perteneciente al Grupo 1, aplicó a dicho cierre el proceso de migración hacia las NIF – Normas de Información Financiera, de tipo local, basadas en las NIIF, realizando los ajustes y reclasificaciones necesarias, producto de lo cual se generó el ESFA – Estado de situación Financiera de Apertura”. (subrayado fuera de texto).*

Lo anterior, genera muchas inquietudes en la medida que se trata de una empresa de servicios públicos domiciliarios y no es un conjunto, y adicionalmente el vigilado no podría aplicar el marco normativo para Grupo 1, dada su naturaleza jurídica pública, que lo obliga a aplicar la Resolución 414 de 2014, emitida por la Contaduría General de la Nación.

### **Opinión:**

El Revisor Fiscal emite su opinión diciendo:

*“Los Estados Financieros arriba mencionados, tomados fielmente de los libros oficiales de contabilidad, presentan razonablemente la situación financiera de la **“Empresa AAA de Ovejas S.A. E.S.P.”**, de conformidad con Normas y Principios de Contabilidad Generalmente aceptados en Colombia, aplicados de manera uniforme con los del año anterior, salvo por los ajustes propios de la migración a NIF, los cuales fueron dictaminados también por el suscrito, con las siguientes salvedades”.*

*De acuerdo con las disposiciones legales la unidad monetaria utilizada por la **“Empresa AAA de Ovejas S.A. E.S.P.”**, para las cuentas de Balance y Estado de Resultados es el peso colombiano. (subrayado fuera de texto).*

Lo anterior, aumenta las inquietudes en la medida que mencionan el Balance y el Estado de Resultados, que son nombres utilizados para los estados financieros por el marco normativo anterior. Posterior al párrafo ya analizado, se incluyen algunas afirmaciones acerca de los estados financieros que no son propiamente salvedades sino análisis del comportamiento de cada partida, donde se resaltan las siguientes:

*“Que la cartera aumentó en un 82,10% con relación al año 2017 al 2018, lo que indica que la empresa no está recibiendo los ingresos correspondientes por prestación de estos servicios, pero si está incurriendo en unos costos y gastos para*

poder prestar los servicios, por lo que se requiere que la empresa implemente política de cartera para poder recaudar estos valores causados.

Con respecto a los recaudos durante el año 2018 se recaudó solo el 22,76% de lo facturado.

La Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P. ha cumplido con los reportes de información y demás requerimientos realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos, la Contraloría General de la Nación y demás organismos de vigilancia y control.

**Análisis Dictamen 2018:** Teniendo en cuenta que, en el dictamen, se menciona que al cierre se aplicó el marco normativo para Grupo 1, que los nombres de los Estados Financieros corresponden al Régimen de Contabilidad Pública anterior, se concluye que no hay claridad suficiente acerca de la aplicación integral del marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014.

## 2.2.2 Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF

A la fecha de publicación de la presente evaluación integral el prestador no ha reportado su clasificación bajo NIF y tiene pendiente el reporte de información financiera al Sistema Único de Información – SUI, desde el año 2015 hasta el 2018.

Ahora bien, teniendo en cuenta su naturaleza jurídica pública, el prestador se encuentra obligado a aplicar el marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014, emitido por la Contaduría General de la Nación. A continuación, se presenta un cuadro actualizado con el estado de cargue de información financiera al SUI.

**Imagen 1. Reporte de información financiera para las vigencias 2015 a 2018**

AÑO	IDEN	NOMBF	SERVICIO	TOPICO	PERIOD	CODIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACION	FECHA DE CERTIFICACION
2014	20679	EMPRESA	Gobierno NIF	Proceso NIF	Anual	NIF-A-0005	Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Certificado	Formularios	2015-08-26 22:00:40
2014	20679	EMPRESA	Gobierno NIF	Preparacion Obligatoria 2014	Anual	NIF-A-0012	Formulario 1 - NIF : Clasificación Empresas Públicas	Certificado	Formularios	2015-08-26 21:51:45
2014	20679	EMPRESA	Gobierno NIF	Preparacion Obligatoria 2014	Anual	NIF-A-0013	Formulario 2 - NIF : Plan de Acción Empresas Públicas 2014	Certificado	Formularios	2015-08-26 21:58:04
2015	20679	EMPRESA	Gobierno NIF	Inicio Transicion 2015	Anual	NIF-A-0014	Información General	Pendiente	Formularios	

Fuente:

SUI - Consulta Estado de Cargue NIF

## 2.2.3 Reportes financieros aplicación NIF

Una vez el prestador proceda a certificar su clasificación NIF al SUI, el sistema le habilitará de manera automática la totalidad de reportes financieros de los años 2015 al 2018, que se relacionan a continuación:

- Los formatos 11, 12 y 13 que contienen el Estado de Situación Financiera de Apertura, la Conciliación Patrimonial y las revelaciones y políticas de la aplicación por primera vez, requeridos en la Resolución SSPD 20151300020385, los cuales tenían como plazo oportuno de reporte el 15 de octubre del 2015.

- La Taxonomía 2015, donde se reportan los estados financieros no comparados con corte al 31 de diciembre del 2015, que deben estar preparados bajo nuevo marco normativo, y fueron requeridos mediante la Resolución SSPD 20161300013475, cuyo plazo oportuno de reporte fue hasta el 15 de julio del 2016.
- La Taxonomía 2016, donde se reportan los Estados Financieros comparados con corte al 31 de diciembre del mismo año, elaborados bajo Resolución 414 de 2014, que debieron ser reportados oportunamente entre el 04 y el 10 de julio del 2017, de acuerdo con los plazos establecidos en las Resoluciones SSPD 20171300042935 y 20171300082805.
- La Taxonomía vigencia 2017, donde se reportan los Estados Financieros comparados con corte al 31 de diciembre del mismo año, preparados bajo Resolución 414 de 2014, que debieron ser reportados oportunamente entre el 07 y el 12 de mayo del 2018, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20181000024475.
- La Taxonomía vigencia 2018, donde se reportan los Estados Financieros comparados con corte al 31 de diciembre del mismo año, preparados bajo Resolución 414 de 2014, que debieron ser reportados oportunamente entre el 22 y el 26 de abril del 2019, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20191300006825.
- Se aclara que a todos los archivos en Taxonomía XBRL de los años 2016 a 2018, se les debe anexar un archivo en formato pdf con los Estados Financieros debidamente firmados, el acta de aprobación de los mismos, las notas a los estados financieros y el dictamen del revisor fiscal (Si aplica).

Por lo anterior, se concluye que el prestador ha venido incumpliendo su obligación de reporte de información financiera al SUI, desde el año 2015 hasta la fecha.

#### **2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2018 – 2017**

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden al Estado de Situación Financiera (Balance General), el Estado de Resultados Integral (Estado de Resultados) y el Estado de Cambios en el Patrimonio, suministrados por el prestador durante la visita realizada en el mes de julio del 2019, los cuales presentan lo siguiente:

- Los Estados Financieros se encuentran debidamente firmados por la Representante Legal, el Contador y el Revisor Fiscal, de igual forma entregaron el acta de Asamblea de Accionistas mediante la cual se aprobaron los Estados Financieros de 2018, la cual incluye el dictamen del Revisor Fiscal.
- Los Estados Financieros del 2018 se presentan comparativos con el primer semestre del 2018, y los del 2017 se presentan comparativos con el tercer trimestre del 2017, por lo tanto, en ambos casos, se incumple lo establecido en la Resolución 414 de 2014, donde se establece que deben presentarse de forma anual comparado con el año inmediatamente anterior.
- El Estado de Flujos de Efectivo correspondiente al año 2018, que presentó el prestador, no está elaborado con la estructura establecida en la Resolución 414 de 2014 y adicionalmente se encuentra descuadrado, porque la sumatoria del flujo neto de las actividades de operación, inversión y financiación no totalizan la variación del efectivo del periodo, lo tanto, dicho estado financiero no será objeto de ningún análisis.

- Las notas a los Estados Financieros del 2018, indican que la contabilidad y los Estados Financieros se ciñen a las normas y prácticas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia y la Convergencia a normas Internacionales de Contabilidad Sector Público. NIC-SP, pero no indican claramente que estén preparados bajo el marco normativo contenido en la Resolución 414 de 2014, con lo cual, se presume incumplimiento integral de la normatividad contable.

## 2.2.5 Estado de Situación Financiera (Balance General) – Años 2018 – 2017

A continuación, se presenta el Estado de Situación Financiera (Balance General) de forma comparativa entre las vigencias 2018 y 2017 con su respectivo análisis, el cual corresponde a la información suministrada en visita.

**Tabla 5.** Estado de Situación Financiera 2018-2017 (Cifras en Miles de pesos).

	2018	2017	% Partic.	Variación \$	Variación %
Efectivo	16.658	16.860	0,67%	-202	-1,20%
Deudores	2.407.830	1.512.262	96,84%	895.568	59,22%
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>2.424.487</b>	<b>1.529.122</b>	<b>97,51%</b>	<b>895.365</b>	<b>58,55%</b>
Propiedad, planta y equipo	13.119	13.119	0,53%	0	0,00%
Otros activos	48.772	48.772	1,96%	0	0,00%
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>61.891</b>	<b>61.891</b>	<b>2,49%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2.486.378</b>	<b>1.591.013</b>	<b>100,00%</b>	<b>895.365</b>	<b>56,28%</b>
Cuentas por pagar	3.174.572	1.838.484	90,60%	1.336.088	72,67%
Obligaciones laborales	234.224	177.851	6,68%	56.373	31,70%
Otros pasivos	95.291	95.291	2,72%	0	0,00%
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>3.504.086</b>	<b>2.111.626</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.392.461</b>	<b>65,94%</b>
Otros pasivos	0	0	0,00%	0	0,00%
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3.504.086</b>	<b>2.111.626</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.392.461</b>	<b>65,94%</b>
Capital autorizado	-520.613	-326.894	51,16%	-193.719	59,26%
Resultados del ejercicio	-497.095	-193.719	48,84%	-303.377	156,61%
<b>PATRIMONIO</b>	<b>-1.017.708</b>	<b>-520.613</b>	<b>100,00%</b>	<b>-497.095</b>	<b>95,48%</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>2.486.378</b>	<b>1.591.013</b>	<b>100,00%</b>	<b>895.365</b>	<b>56,28%</b>

Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

### Activos Corrientes

El 97,51% de los activos corresponden al activo corriente y el 2,49% corresponden al activo no corriente. El mayor componente del Estado de Situación Financiera corresponde a los deudores por valor de \$2.407 millones que corresponde al 96,84% de los activos totales para la vigencia 2018. Los activos corrientes para la vigencia 2018 tuvieron un incremento del 58,55%, en comparación de la vigencia anterior.

### Efectivo

La empresa posee siete cuentas bancarias, de las cuales seis son de ahorros y una corriente. Respecto a las conciliaciones bancarias, fueron presentadas en Excel y no tienen

firmas que permitan evidenciar que las mismas pasaron por un proceso de revisión y aprobación.

Adicionalmente en las notas, se presenta un valor de \$13,6 Millones en Caja General, el cual no ha sufrido ningún cambio en los últimos dos años, lo cual, podría implicar un incumplimiento en la actualización de valor de dicho activo de acuerdo con el marco normativo contable vigente.

### ***Deudores de acueducto y alcantarillado***

En cuanto a los deudores al cierre del 2018, se tiene un saldo acumulado de \$2.407 millones, mostrando un incremento del 59,2% respecto del año 2017. Adicionalmente en las notas a los estados financieros se informa que la cartera tiene una rotación mayor a 360 días, con lo que se demuestra una pobre o inexistente gestión de cartera.

Por otro lado, en las notas a los estados financieros no se hace ninguna mención acerca del reconocimiento del deterioro de la cartera, y el informe de cartera por edades suministrado en visita tiene como fecha de corte al 30 de noviembre del 2018, razón por la cual no es posible realizar su análisis.

### **Activos No Corrientes**

Los activos no corrientes corresponden al 2,49% del activo total, constituido principalmente por Propiedad, planta y equipo y otros activos.

#### ***Propiedad, planta y equipo***

En las notas, se informa que estos activos se registran por su costo de adquisición y que no se está realizando la depreciación acumulada, porque ya han cumplido su tiempo de vida útil, con lo cual, se está incumpliendo el marco normativo contable respecto de los criterios utilizados para el reconocimiento de activos en los Estados Financieros.

#### ***Otros Activos***

Los otros activos, están compuestos por bienes pagados por anticipado por \$16,7 Millones e Intangibles por valor de \$32 Millones, cuyo valor no ha sido actualizado en los últimos años, con lo cual, se está incumpliendo el marco normativo contable respecto de la actualización del valor de los activos y/o los criterios utilizados para el reconocimiento de activos en los Estados Financieros.

### **Pasivos**

En los pasivos corrientes se observa un crecimiento del 65,94% para la vigencia 2018 con relación a la vigencia anterior. El monto más representativo corresponde a las cuentas por pagar por valor de \$3.174 millones presentando un aumento del 72,67% para la vigencia 2018. Por su parte, las obligaciones financieras también crecieron en un 31,70% respecto del año anterior, las cuales tienen una nota explicativa que se limita a indicar los conceptos y valores adeudados al cierre del ejercicio, sin explicar las razones del incremento.

En relación con estos pasivos, el prestador suministró la resolución No. 001-CP, donde constituye las cuentas por pagar al cierre presupuestal del 31 de diciembre del 2018, e indica que sus pasivos están constituidos de la siguiente manera:

**Tabla 6.** Cuentas por pagar (Cifras en miles de pesos).

Vigencia	Valor	% Part.
Año 2015	\$148.847	4,35%
Año 2016	\$122.245	3,57%
Año 2017	\$128.480	3,75%
Año 2018	\$3.022.422	88,32%
<b>Totales</b>	<b>\$3.421.996</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Resolución No. 001-CP (Suministrada en visita)

Así las cosas, del total de los pasivos el 11,68% corresponde a vigencias anteriores y se presenta una diferencia con los pasivos presentados en los Estados Financieros por valor de \$82,0 Millones.

Adicionalmente, la entidad no presenta saldo al cierre del 2018 de pasivos a largo plazo, pasivos no corrientes.

### Patrimonio

De acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal del 18/02/2019, suministrado por el prestador en visita, el vigilado fue constituido con un capital suscrito y pagado por valor de \$100.000, conformado por 100 acciones con valor nominal de \$1.000 cada una.

**Tabla 7.** Composición accionaria.

Socio	Nro. Acciones	Valor
Municipio de Ovejas	90	\$90.000
ESE Centro de Salud Ovejas	10	\$10.000
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>\$100.000</b>

Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

Al cierre del 2018, el patrimonio fue negativo en -\$1.017 Millones y está conformado en un 51,16% por el capital autorizado y el 48,84% por los resultados del ejercicio (pérdidas). Se hace énfasis en que el prestador al tener un patrimonio negativo, estaría inmerso en la causal de disolución contemplada en el Capítulo XI de los Estatutos de la Sociedad, donde se establece:

**“Artículo Septuagésimo Segundo.** La sociedad se disolverá: ... 4. Por la reducción del patrimonio neto por debajo del cincuenta por ciento (50%) del capital suscrito, por pérdidas en el ejercicio”.

**“Parágrafo Primero.** Si se verifica una de las causales de disolución, los administradores de la sociedad están obligados a realizar aquellos actos y contratos que sean indispensables para no interrumpir la prestación de los servicios a cargo de la sociedad, pero darán aviso inmediato a la autoridad competente para la

*prestación del servicio y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y convocarán inmediatamente a la Asamblea General de Accionistas para informar de modo completo y documentar dicha situación. De ninguna manera se ocultará a los terceros la situación en que la sociedad se encuentra; el ocultamiento hará solidariamente responsables a los administradores por las obligaciones que se contraigan y los perjuicios que ocasionen”.*

Adicionalmente dentro de su patrimonio no se contempla el impacto patrimonial derivado de la transición al nuevo marco normativo, lo cual, podría ser evidencia que el proceso de convergencia hacia la Resolución 414 de 2014, en especial, el instructivo 002, no se realizó de forma adecuada.

## 2.2.6 Análisis del Estado de Resultados Integral 2018 – 2017

A continuación, se presenta el Estado de Resultados Integral de las vigencias 2018-2017 con su respectivo análisis:

**Tabla 8.** Estado de Resultados Integral 2018-2017 (Cifras en Miles de Pesos).

	2018	2017	% Partic.	Variación \$	Variación %
Venta de servicios	2.299.456	1.381.250	100,00%	918.206	66,48%
<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>2.299.456</b>	<b>1.381.250</b>	<b>100,00%</b>	<b>918.206</b>	<b>66,48%</b>
Costo de ventas y operación	1.641.684	850.531	71,39%	791.153	93,02%
<b>GANANCIA BRUTA</b>	<b>657.772</b>	<b>530.719</b>	<b>28,61%</b>	<b>127.053</b>	<b>23,94%</b>
Gastos de administración	1.154.867	722.034	50,22%	432.833	59,95%
Provisión, amortización y depreciación	0	0	0,00%	0	0,00%
<b>GANANCIA OPERATIVA</b>	<b>-497.095</b>	<b>-191.315</b>	<b>-21,61%</b>	<b>-303.377</b>	<b>156,61%</b>
Gasto por impuestos	0	0	0,00%	0	0,00%
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>-497.095</b>	<b>-193.719</b>	<b>-21,62%</b>	<b>-303.377</b>	<b>156,61%</b>

Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

## 2.2.7 Resultados de operación

La empresa presenta ingresos de actividades ordinarias producto de la venta de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Para la vigencia 2018, el 59,8% de los ingresos correspondieron al servicio de acueducto, con un incremento del 66,34% respecto del año anterior, por su parte, los ingresos de alcantarillado equivalen al 26,37% con un incremento del 118,08% y finalmente el 13,81% de los ingresos correspondieron al servicio de aseo, que aumentó en un 14,93% respecto del 2017. Estos incrementos afectarían positivamente a la empresa, siempre y cuando los niveles de recaudo estuviesen por encima del 22,76% que informa el Revisor Fiscal en su dictamen, por lo tanto, se podría estar incumpliendo el marco normativo contable en el reconocimiento de ingresos por la baja probabilidad de recaudo de los mismos.

La empresa dentro de su estado de resultados presentó costos por prestación de servicios que representaron el 71,39% de sus ingresos y sufrieron un incremento del 93,02% respecto del año anterior, lo cual podría significar un manejo operativo menos eficiente, teniendo en cuenta que el incremento de los costos es mayor al incremento de los ingresos



en un 26,5%. Adicionalmente no es posible conocer con detalle los diferentes conceptos de costos porque las notas a los estados financieros no contienen información detallada al respecto.

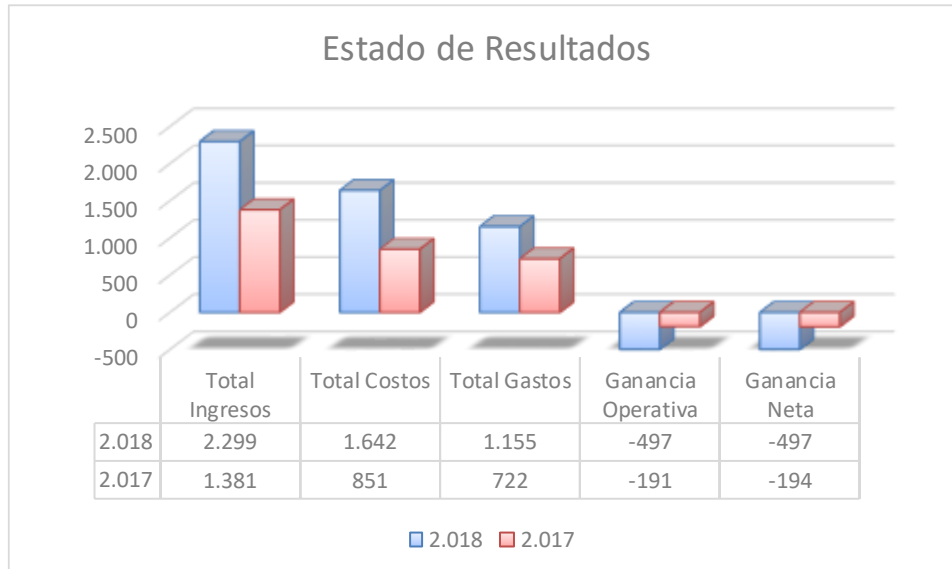
En cuanto a los gastos de administración representaron el 50,22% de sus ingresos y se observa un incremento del 59,95% respecto del año anterior. Adicionalmente no es posible conocer con detalle los diferentes conceptos de gastos porque las notas a los estados financieros no contienen información detallada al respecto.

El resultado de la operación fue negativo, presentando una pérdida de -\$497 Millones, que es superior en -\$303 respecto de la pérdida que se presentó en la vigencia anterior.

### 2.2.8 Resultado del Ejercicio

El Resultado Neto para el año 2018 presentó un incremento de la pérdida del 156,61%, pasando de -\$193,7 millones a -\$497,0 millones para la vigencia 2018.

**Gráfica 1.** Evolución de los Componentes del Estado de Resultados 2018-2017.



Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

### 2.2.9 Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2016 – 2017

El prestador suministró el Estado de Flujos de Efectivo del 2018 no comparativo, de forma independiente como si no hicieran parte de los Estados Financieros Oficiales de la entidad, con lo cual, se considera que no fueron presentados al máximo órgano social para su aprobación.

Adicionalmente, el estado financiero no está elaborado con la estructura establecida en la Resolución 414 de 2014 y adicionalmente se encuentra descuadrado, porque la sumatoria del flujo neto de las actividades de operación, inversión y financiación no totalizan la variación del efectivo del periodo, lo tanto, dicho estado financiero no será objeto de ningún análisis.

### **2.2.10 Notas a los estados financieros**

En general, las notas no contienen ningún nivel de desagregación adicional a las cifras presentadas en los Estados Financieros, por lo tanto, se presume incumplimiento de la totalidad de revelaciones exigidas en el marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014, emitida por la Contaduría General de la Nación.

Adicionalmente, en las notas no se hace una declaración explícita y sin reservas del cumplimiento de la Resolución 414 y tampoco se realiza un análisis del principio de contabilidad pública denominado “Negocio en marcha” que debe realizar la administración, teniendo en cuenta las pérdidas incurridas los últimos años y que su patrimonio es negativo.

### **2.2.11 Indicadores Financieros**

Luego de los análisis realizados a la información financiera, presentada por la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P., se evidencia que:

- El juego de estados financieros referentes a los años 2018 y 2017 están incompletos.
- De acuerdo con los análisis realizados, presuntamente el proceso de convergencia hacia la Resolución 414, no se realizó de forma adecuada, por lo cual se presume que los Estados Financieros correspondientes a los años 2018 y 2017, no fueron preparados y presentados cumpliendo integralmente con la mencionada resolución.
- Las posibles inconsistencias detectadas en las notas a los estados financieros generan incertidumbre sobre la aplicación adecuada de la Resolución 414.

## **2.3 Contribuciones**

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así que una vez verificada dicha obligación se observa que no se ha realizado la liquidación de la contribución especial desde el año 2016 en adelante, porque el prestador no ha realizado el reporte de información financiera y la última disponible (2015) no tiene la calidad requerida para ser utilizada como base de liquidación.

**Imagen 2. Estado de Cuenta Superservicios**

Fecha de Generación: 10/09/2019 01:49:02

Usuario que genera: DRTANGARIFE

Reporte de Estado de Cuenta de la Empresa: EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP - Nit: 9000856901 con fecha de corte: 10/09/2019 01:49:02											
Tipo	Grupo	Vigencia	Nro. Expediente	Nro. Referencia	Exp. Virtual	Fecha Firmeza	Fecha Vencimiento	Fecha Ultimo Pago	Fecha Ultima Interes	Fecha Mayor	Saldo
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2009	20095340028506	0	2009534260102822E	03/02/2010	04/03/2010	19/08/2011	19/08/2011	19/08/2011	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2009	20095340028826	0	2009534260102854E	03/02/2010	04/03/2010	19/08/2011	19/08/2011	19/08/2011	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2009	20095340029276	0	2009534260102899E	03/02/2010	04/03/2010	19/08/2011	19/08/2011	19/08/2011	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2010	20135340016206	0	2013534260101621E	19/07/2013	20/08/2013	11/12/2014	11/12/2014	11/12/2014	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2010	20135340016506	0	2013534260101651E	22/07/2013	23/08/2013	21/10/2014	21/10/2014	21/10/2014	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2010	20135340016946	0	2013534260101695E	22/07/2013	23/08/2013	17/09/2014	17/09/2014	17/09/2014	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2011	20135340017096	0	2013534260101710E	22/07/2013	23/08/2013	29/05/2015	29/05/2015	29/05/2015	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2011	20135340017106	0	2013534260101711E	22/07/2013	23/08/2013	30/01/2015	30/01/2015	30/01/2015	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2011	20135340017186	0	2013534260101719E	22/07/2013	23/08/2013	17/09/2014	17/09/2014	17/09/2014	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2012	20135340017276	0	2013534260101728E	22/07/2013	23/08/2013	30/07/2015	30/07/2015	30/07/2015	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2012	20135340017396	0	2013534260101740E	22/07/2013	23/08/2013	30/07/2015	30/07/2015	30/07/2015	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2012	20135340017426	0	2013534260101743E	22/07/2013	23/08/2013	13/02/2015	13/02/2015	13/02/2015	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2013	20135340031676	0	2013534260102300E	02/12/2013	03/01/2014	03/10/2014	03/10/2014	03/10/2014	0.00
CONTRIBUCIONES	CONTRIBUCION ESPECIAL	2015	20155340043626	0	2015534260103258E	09/12/2015	11/01/2016	01/03/2017	01/03/2017	01/03/2017	0.00

**CONTRIBUCION ESPECIAL**

**0.00**

Fuente: Dirección Financiera SSPD

### 3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de julio de 2019 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora.

Cabe señalar que, la empresa se encarga de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana y parte de la zona rural del municipio de Ovejas, así:

**Tabla 9.** Área de prestación Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P.

<b>Zona Urbana</b>	Cabecera del municipio de Ovejas
<b>Zona Rural</b>	Corregimiento de La Peña

Fuente: Empresa Municipal de AAA de Ovejas S.A. E.S.P. – visita julio de 2019

#### 3.1 Aspectos técnicos de acueducto

El sistema de acueducto del municipio de Ovejas cuenta con dos sistemas de abastecimiento, los cuales captan el agua a través de dos pozos profundos, denominados “Pozo 12” y “Pozo 13”. A continuación, se realiza la descripción de dichos sistemas de acuerdo con lo evidenciado en la visita realizada al prestador en el mes de julio de 2019.

##### 3.1.1 Sistema de abastecimiento antiguo

###### Fuente de abastecimiento y concesión de aguas subterráneas

El antiguo sistema de abastecimiento del municipio de Ovejas se abastece de una fuente subterránea, correspondiente al pozo profundo denominado como “Pozo 12”.

En relación con la concesión de aguas subterráneas para este pozo, Carsucre otorgó dicho permiso ambiental mediante Resolución No. 1004 del 07 de noviembre de 2014, con una vigencia de 5 años. Dicha resolución otorga permiso para la captación de 17 l/s con un régimen de explotación que no puede ser superior a 18 horas/día. No obstante, dado que el prestador no cuenta con formatos ni bitácoras de operación de los pozos, no fue posible verificar el cumplimiento de dicho régimen de explotación.

Ahora bien, la última información reportada en el SUI corresponde al año 2009, motivo por el cual dicha información no coincide con la información suministrada en visita, tal y como se evidencia a continuación:

**Tabla 10. Concesión de agua superficial – Reporte SUI.**

Empresa	Nombre del Pozo	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la concesión	Fecha final de la concesión	Caudal adjudicado (L/S)	Profundidad del Pozo(M)	Fecha de inicio de operaciones
Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo De Ovejas SA ESP	POZO 12	SI	CAR SUCRE	20-03-2007	20-03-2012	20	145	15-05-2001

Fuente: Consulta SUI

Es pertinente recordar que conforme lo previsto en la Resolución SSPD No. 321 de febrero de 2003, los prestadores de servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994 deben reportar la información a través del SUI, que la información una vez reportada al SUI se considera oficial para todos los fines previstos en la ley y que es responsabilidad del representante legal de la compañía, conforme lo establece la Circular SSPD 01 de 2006.

### Captación

El Pozo 12 cuenta con una capacidad de 11,5 l/s y es operado durante 5 días a la semana. Lo anterior con el fin de no sobreexplotar el acuífero. Desde el pozo, se abastece directamente al corregimiento La Peña sin que dicha agua sea tratada de ninguna manera.

Cuando se presentan bajos caudales en el Pozo 13, el cual abastece al casco urbano del municipio, el agua del Pozo 12 se utiliza también para abastecer al casco urbano del municipio, en cuyo caso el agua es clorada.

En relación con la medición del caudal captado, en la visita realizada el día 17 de julio de 2019, se evidenció que en el pozo no se cuenta con macromedidor para la medición de dicho caudal. Asimismo, el prestador no mide el caudal captado de ninguna manera.

**Imagen 3. Pozo 12.**



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita julio de 2019

Por otra parte, en cuanto al mantenimiento de esta estructura, en la visita realizada el día 17 de julio de 2019, se evidenció la existencia de una fuga de agua. Ahora bien, el prestador no cuenta con formatos ni bitácoras donde se registre información relacionada con la operación y mantenimiento del pozo.

Finalmente, el prestador no ha realizado el reporte correspondiente al registro de captaciones en el SUI. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

### **Aducción**

La tubería proveniente del Pozo 12 se encuentra fabricada en PVC y cuenta con un diámetro de 6 pulgadas. El prestador no suministró información respecto a la longitud de esta tubería.

Ahora bien, el prestador no ha realizado el reporte correspondiente al registro de aducciones en el SUI. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

### **Tratamiento**

El agua captada en el pozo 12 es tratada únicamente mediante cloración. El agua ingresa a un tanque de cloración con capacidad de 1.000 litros. En este tanque se realiza la aplicación de una solución de hipoclorito de sodio.

*Imagen 4. Tanque de cloración.*



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita julio de 2019

Una vez tratada, el agua pasa a un tanque de almacenamiento con capacidad de 330 m<sup>3</sup>, para posteriormente ser bombeada hacia la red de distribución del casco urbano del municipio. La estación de bombeo cuenta con 3 unidades de bombeo, de las cuales 1 se mantiene operativa y las otras 2 se encuentran dañadas. Este sistema de bombeo no cuenta con respaldo eléctrico. De otra parte, se evidenció la presencia de fugas en dicha estación.

**Imagen 5.** Estación de bombeo de agua tratada.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita julio de 2019

Finalmente, en relación con los caudales de entrada y salida de la planta, en la visita realizada el día 17 de julio de 2019, se evidenció que no se cuenta con macromedidores para la medición de dichos caudales. Tampoco se realiza la medición de dichos caudales de ninguna manera.

#### ***Tratamiento de los lodos generados en la PTAP***

Dado que el agua únicamente es tratada mediante cloración, no se producen lodos durante el proceso de tratamiento.

#### ***Laboratorio de control de procesos***

En el sistema de tratamiento no se cuenta con un laboratorio de control de procesos. Tampoco se cuenta con instrumentos para realizar dicho control.

Así las cosas, el prestador no realiza el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento en este sistema de tratamiento.

#### ***Operación y mantenimiento***

El prestador no cuenta con formatos de operación de los sistemas de tratamiento. Tampoco se cuenta con bitácoras donde se anoten las eventualidades relacionadas con el proceso de tratamiento del agua. Lo anterior, presuntamente incumpliendo con el artículo 23 de la

Resolución 2115 de 2007, la cual establece que se debe contar con un registro que incluya, como mínimo, la siguiente información:

- Cantidad de agua captada.
- Cantidad de agua suministrada.
- Resultados de los análisis de control de calidad del agua.
- Cantidad de productos químicos utilizados.
- Bitácora o libro de novedades presentadas.

Adicionalmente, la empresa no cuenta con soportes del mantenimiento electromecánico realizado al sistema de bombeo.

En cuanto al mantenimiento, el lavado del tanque se realiza cada 6 a 12 meses. Según lo informado por el prestador, este proceso es subcontratado. Sin embargo, el prestador no suministró soportes de lo anterior.

### **3.1.2 Sistema de abastecimiento nuevo**

Este sistema entró en operación en el año 2017, como producto de un proyecto de optimización desarrollado por la Alcaldía Municipal. No obstante, el prestador manifestó que a la fecha si bien está operando dicho sistema la infraestructura no ha sido entregada formalmente a la empresa.

#### **Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales**

El nuevo sistema de abastecimiento del municipio de Ovejas se abastece de una fuente subterránea, correspondiente al pozo profundo denominado como "Pozo 13".

En relación con la concesión de aguas subterráneas para este pozo, CARSUCRE otorgó dicho permiso ambiental mediante Resolución No. 0537 del 09 de julio de 2014, con una vigencia de 5 años. Dicha resolución otorga permiso para la captación de 17 l/s con un régimen de explotación que no puede ser superior a 18 horas/día. No obstante, dado que el prestador no cuenta con formatos ni bitácoras de operación de los pozos, no fue posible verificar el cumplimiento de dicho régimen de explotación.

Así las cosas, la concesión de aguas subterráneas para el Pozo 13 se encuentra presuntamente vencida.

Por otra parte, la última información reportada en el SUI corresponde al año 2009, motivo por el cual dicha información no coincide con la información suministrada en visita, tal y como se evidencia a continuación:



**Tabla 11. Concesión de agua superficial – Reporte SUI.**

Empresa	Nombre del Pozo	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la concesión	Fecha final de la concesión	Caudal adjudicado (L/S)	Profundidad del Pozo(M)	Fecha de inicio de operaciones
Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo De Ovejas SA ESP	POZO 13	SI	CAR SUCRE	20-03-2007	20-03-2012	17	145	15-05-2001

Fuente: Consulta SUI

### Captación

El Pozo 13 cuenta con una capacidad de 23 l/s y es operado durante 6 días a la semana. Lo anterior con el fin de no sobreexplotar el acuífero.

En relación con la medición del caudal captado, en la visita realizada el día 17 de julio de 2019, se evidenció que en el pozo cuenta con macromedidor instalado y en operación para la medición de dicho caudal. El caudal captado en dicho momento era de 24 l/s, siendo superior al caudal concesionado por CARSUCRE. Por otra parte, es de resaltar que, así el prestador realice la operación del pozo durante 6 días, esto no necesariamente es lo mismo que operar el pozo durante 18 horas cada día y suspender por 6 horas. Por ende, presuntamente el prestador no está cumpliendo con lo establecido en la concesión de aguas subterráneas.

**Imagen 6. Pozo 13.**



Pozo 13



Macromedición del caudal captado

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita julio de 2019

Por otra parte, en cuanto al mantenimiento de esta estructura, el prestador no cuenta con formatos ni bitácoras donde se registre información relacionada con la operación y mantenimiento del pozo. Por ende, se desconoce el caudal captado durante las vigencias bajo análisis.

Finalmente, el prestador no ha realizado el reporte correspondiente al registro de captaciones en el SUI. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

### **Aducción**

La tubería proveniente del pozo 13 se encuentra fabricada en hierro y PVC. El diámetro de la tubería es de 8 pulgadas. El prestador no suministró información respecto a la longitud de esta tubería.

Ahora bien, el prestador no ha realizado el reporte correspondiente al registro de aducciones en el SUI. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

### **Tratamiento**

El agua captada en el pozo 13 es tratada mediante los procesos de oxidación y cloración. Este sistema de tratamiento cuenta con una capacidad de 70 l/s. Sin embargo, opera con un caudal de aproximadamente 23 l/s.

El agua ingresa a una torre de aireación con 3 niveles. En la torre se cuenta con un lecho de carbón activado. Posteriormente, el agua ingresa a un tanque de cloración con capacidad de 1.440 m<sup>3</sup>, en donde se aplica una solución de cloro gaseoso. El prestador desconoce el tiempo de contacto de cloro en el tanque.

*Imagen 7. Sistema de tratamiento.*



Torre de aireación



Tanque de cloro gaseoso



Tanque de cloración



Medidor de nivel del tanque de cloración

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita julio de 2019

En relación con los caudales de entrada y salida de la planta, en la visita realizada el día 17 de julio de 2019, se evidenció que el prestador no realiza la medición de dichos caudales de ninguna manera. El prestador manifestó que se cuenta con un macromedidor instalado para la medición del caudal de salida de la planta. No obstante, no fue posible verificar lo anterior en visita dado que el equipo no contaba con una pantalla para realizar la lectura del caudal.

Ahora bien, en el sistema de tratamiento sí se mide el nivel del agua en el tanque de cloración. Cuando el nivel del agua alcanza 500 cm, el operario abre la válvula para iniciar la distribución al municipio.

### ***Tratamiento de los lodos generados en la PTAP***

Dado que el agua únicamente es tratada mediante oxidación y cloración, no se producen lodos durante el proceso de tratamiento.

### ***Laboratorio de control de procesos***

En el sistema de tratamiento del agua captada en el pozo 13 se cuenta con un cuarto para el laboratorio de control de procesos. No obstante, éste no se encuentra equipado ni en funcionamiento. Ante lo anterior, el prestador manifestó que esto se debe a que, a fecha de la visita, no ha recibido la entrega formal del proyecto de optimización.

Así las cosas, el prestador no realiza el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento en este sistema.

**Imagen 8.** Cuarto para el laboratorio de control de procesos.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita julio de 2019

### **Operación y mantenimiento**

El prestador no cuenta con formatos de operación de los sistemas de tratamiento. Tampoco se cuenta con bitácoras donde se anoten las eventualidades relacionadas con el proceso de tratamiento del agua. Lo anterior, presuntamente incumpliendo con el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007, la cual establece que se debe contar con un registro que incluya, como mínimo, la siguiente información:

- Cantidad de agua captada.
- Cantidad de agua suministrada.
- Resultados de los análisis de control de calidad del agua.
- Cantidad de productos químicos utilizados.
- Bitácora o libro de novedades presentadas.

En cuanto al mantenimiento, el lavado del tanque se realiza cada 6 a 12 meses. De acuerdo con lo informado por el prestador, este proceso es subcontratado. Sin embargo, el prestador no suministró soportes de lo anterior.

#### **3.1.3 Red de distribución**

La red de distribución del municipio de Ovejas se encuentra fabricada en tuberías de PVC y asbesto cemento. Los diámetros se encuentran entre 1 y 12 pulgadas. La red se encuentra dividida en dos zonas: Norte y Sur.

En cuanto al almacenamiento en la red, se cuenta con 2 tanques denominados La Paz y La María. Cada tanque cuenta con una capacidad de 240 m<sup>3</sup>. Al respecto, la última información reportada en el SUI corresponde al año 2006:

**Tabla 12. Tanques de almacenamiento – Reporte SUI.**

Empresa	Municipio	Número de tanques de almacenamiento en operación	Número de tanques en la planta de tratamiento	Número de tanques en la red de distribución	Nombre del tanque de almacenamiento	Capacidad de los tanques de almacenamiento en operación (m3)
Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo De Ovejas SA ESP	OVEJAS	3	2	3		818

Fuente: Consulta SUI

De otra parte, el prestador no cuenta con catastro de redes de acueducto, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 102 de la Resolución No. 1096 de 2000.

Finalmente, la empresa no suministró copia del manual de operación y mantenimiento de las redes de distribución, del cronograma de mantenimiento preventivo ni los soportes de la ejecución de estas actividades para las vigencias bajo análisis.

### **3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto**

#### **3.2.1 Cobertura de Acueducto**

De acuerdo con el prestador, la cobertura del servicio de acueducto es superior al 85%. Sin embargo, no suministró información de las variables con las cuales realiza el cálculo.

#### **3.2.2 Presiones en red de distribución**

El prestador no realizó la medición de presiones en la red de distribución durante las vigencias bajo análisis. Tampoco cuenta con instrumentos para la medición de presiones. Por ende, se presenta un incumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000 y el artículo 86 de la Resolución 330 de 2017.

Sin embargo, es de precisar que, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes del prestador - CCU, se define lo siguiente:

*“Presión mínima del servicio en la red de distribución (98,06 kPa) ó 10 m.c.a. acorde al artículo 82 de la Resolución 1096 del 17 de noviembre de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico - RAS, o sea de acuerdo al nivel de complejidad del sistema, que es de nivel medio, pues la población en el área de prestación está entre 2.500 y 12.500 habitantes y con capacidad económica baja.”*

Por lo anterior, no es posible verificar el cumplimiento de lo establecido en el anexo técnico del CCU.

#### **3.2.3 Índice de Continuidad**

De acuerdo con la información dada por el prestador en visita, a cada una de las dos zonas en las que se divide la red de distribución, se le presta el servicio de acueducto cada 2 a 3 días. Dicho abastecimiento se realiza por espacios de 7 a 12 horas al día.

Sin embargo, el prestador no suministró las variables de cálculo establecidas en las resoluciones 2115 de 2007 y CRA 315 de 2005 para las vigencias bajo análisis, con el fin de verificar el suministro del servicio entre 7 a 12 horas al día.

Al respecto, es de precisar que, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes del prestador suministrado en visita, se establece lo siguiente:

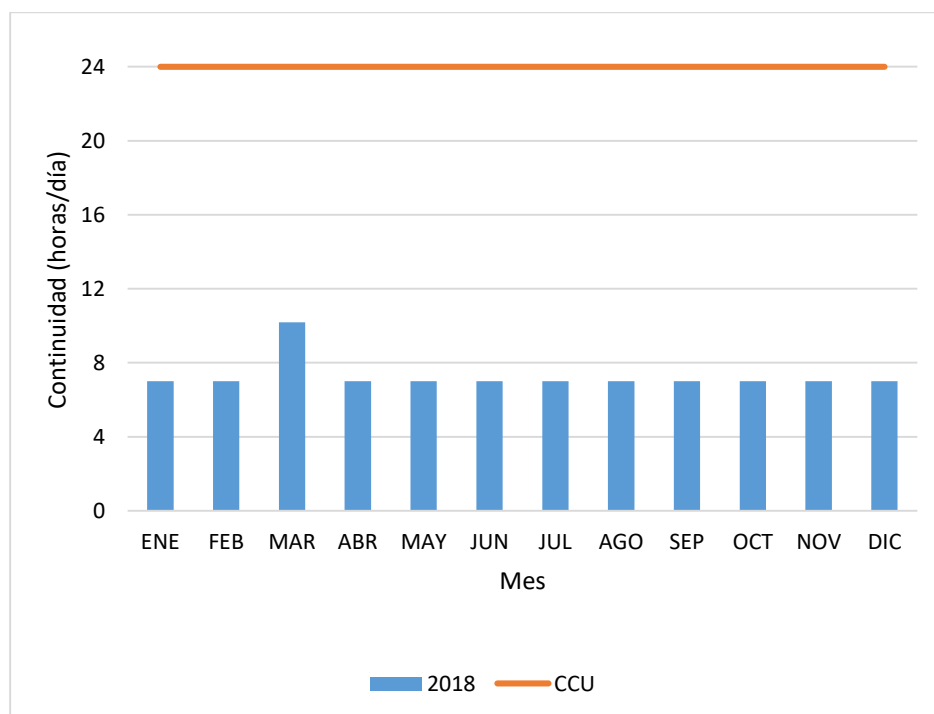
*“Continuidad del servicio: Veinticuatro (24) horas diarias de acuerdo con la Ley 142 de 1994, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o en los casos correspondientes a mantenimientos generales, reparaciones u otras circunstancias que incidentalmente exija la suspensión del servicio.”*

Por consiguiente, la continuidad durante los años 2017, 2018 y primer semestre de 2019 presuntamente no cumplió con lo dispuesto en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes.

De igual manera, para dichas vigencias de acuerdo con el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 la continuidad se clasificó como insuficiente y no satisfactoria.

Por último, el prestador ha realizado el reporte de la siguiente información en el SUI:

**Gráfica 2. Continuidad del servicio de acueducto.**



Fuente: SSPD a partir de la información reportada en el SUI

Para los años 2017 y primer semestre de 2019, el prestador no ha realizado los reportes respectivos. Por ende, debe realizar dicho reporte según lo establece la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

## **Suspensiones**

El prestador no suministró los registros de las suspensiones presentadas para las vigencias bajo análisis por lo que no se puede analizar cálculo del indicador de continuidad de acuerdo con lo establecido en la Resolución 315 de 2005.

Adicionalmente, una vez revisada la información reportada por el prestador en el SUI, se evidenció que no ha realizado el reporte de las suspensiones presentadas en las vigencias 2017, 2018 y 2019. Por ende, debe realizar dicho reporte según lo establece la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

### **3.2.4 Índice de Agua no Contabilizada – IANC**

De acuerdo con lo informado por el prestador, no se contabilizan las pérdidas de agua en la red de distribución. Lo anterior debido a la falta de macromedición y micromedición en la red de distribución.

Sin embargo, el prestador estima que las pérdidas de agua se encuentran entre 35% y 45%. Es de precisar que dicha estimación no tiene soporte alguno.

### **Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)**

El prestador no suministró copia del PUEAA durante la visita realizada por parte de la SSPD. Tampoco informó si se cuenta con dicho programa. Así las cosas, se presume un incumplimiento de lo estipulado en la Ley 373 de 1997.

### **Programa de reducción de pérdidas**

El prestador no suministró ninguna información frente a si cuenta con un programa de reducción de pérdidas durante la visita realizada por parte de la SSPD.

### **3.2.5 Estimación Oferta vs Demanda**

A continuación, se presenta el resultado del cálculo de caudales para los diferentes componentes del sistema de acueducto de acuerdo con la metodología propuesta por el RAS 2000 y la Resolución 2320 de 2009. Para la proyección de población se utilizó el método geométrico.

Para las pérdidas de agua, y dado que el prestador no tiene un cálculo de dicho indicador dada la falta de micromedición, se supuso un valor de IANC igual a 20%. Así las cosas, este escenario supone un escenario en donde las pérdidas de agua en la red de distribución sean inferiores al 30%, valor definido como máximo permisible según la Resolución CRA 151 de 2001.

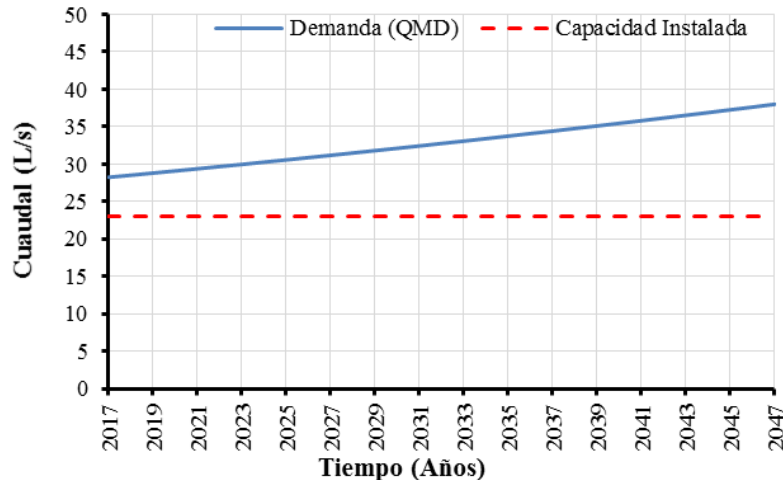
Los datos de entrada son:

**Tabla 13. Datos de entrada**

Año [AAAA]	Municipio	Población Proyectada (DANE 2018) [hab]	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005) [%]	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d <sub>neto</sub> residencial [L/hab-día]	IANC [%]	k1 (RAS 2000) [adimen.]
2017	Ovejas	12.016	0,99	Medio	Cálido	125	20	1,20

Fuente: Cálculos SSPD

**Gráfica 3. Cálculo Oferta vs. Demanda**



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual del pozo 13 no sería suficiente para abastecer al municipio de Ovejas.

La producción de agua para el año 2019 tendría que ser cercana a 30 l/s para abastecer al municipio. Sin embargo, la capacidad del pozo es de 23 l/s. Por ende, existiría una mayor demanda de agua en comparación con la oferta. Adicionalmente, la concesión de aguas subterráneas para el pozo 13 establece que el caudal concesionado es de 17 l/s. Por consiguiente, se tendría que sobreexplotar dicho pozo con el fin de atender la demanda.

Ahora bien, dado que este escenario supone unas pérdidas de agua de 20%, es de precisar que en caso que las pérdidas sean mayores a dicho valor, la demanda se incrementaría. Por ende, existiría una mayor diferencia respecto a la capacidad del pozo.

Dado que el abastecimiento se realiza por espacios de 7 a 12 horas cada 2 a 3 días, es de suponer que las pérdidas de agua en efecto son superiores al 20% como indicó el prestador en visita y, por ende, la demanda de agua es superior a la oferta disponible.



### 3.2.6 Calidad del Agua suministrada por la red de distribución

#### Actas de Concertación, Actualización y Recibo a Conformidad de Puntos y Lugares de Muestreo para la Vigilancia y el Control de la Calidad del Agua

De conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 10.001 y 20.000 habitantes debe ser 6. Sin embargo, el prestador durante las vigencias bajo análisis no contó con puntos de muestreo para la calidad del agua materializados en la red de distribución.

Según lo informado en visita, actualmente se desarrolla un proyecto por el ingeniero Adrián Mendoza (no vinculado a la empresa) para la instalación de 9 puntos de muestreo de calidad del agua. El prestador manifestó que el proceso inició a mediados de junio de 2019, y desconoce cuándo finalizará dicha instalación.

Finalmente, el prestador no cuenta con las actas de concertación, materialización y actualización de puntos de muestreo. Por lo anterior, se presenta un presunto incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 3, 5, 6 y 7 de la Resolución 811 de 2008.

#### Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP – el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud, y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante el radicado SSPD No. 20185290226282 del 14 de marzo de 2018 para la vigencia 2017, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

**Tabla 14. IRCA Vigilancia 2017**

<b>Año</b>	<b>2017</b>
<b>Ene</b>	0,0
<b>Feb</b>	0,0
<b>Mar</b>	
<b>Abr</b>	84,2
<b>May</b>	43,9
<b>Jun</b>	72,9
<b>Jul</b>	17,5
<b>Ago</b>	11,8
<b>Sep</b>	11,8
<b>Oct</b>	
<b>Nov</b>	
<b>Dic</b>	
<b>Meses</b>	8
<b>Muestras</b>	22

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – julio de 2019

Con base en lo anterior, presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de Ovejas durante los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre del año 2017. Es de precisar que dichas muestras se tomaron en puntos de muestreo no concertados con la autoridad sanitaria.

Respecto a los resultados de vigilancia de calidad del agua para el año 2018, la Secretaría de Salud Departamental de Sucre no reportó al SIVICAP los resultados de las muestras de vigilancia correspondientes a dicha vigencia.

### **Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red**

Para las vigencias bajo análisis, el prestador no realizó el control de la calidad del agua en la red de distribución, tal y como consta en el folio 6 del acta de la visita realizada por la SSPD, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 9 y el artículo 18 del Decreto 1575 de 2007 y los artículos 21, 22 y 34 de la Resolución 2115 de 2007.

### **Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento**

Frente al mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, así como su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el párrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, el prestador no cuenta con mapa de riesgos adoptado por la autoridad sanitaria.

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgo, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 4716 de 2010 de los Ministerios de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

En la visita el prestador manifestó no tener mapa de riesgo adoptado por la Autoridad Sanitaria; por lo que no se puede establecer el cumplimiento en la toma de las muestras y el análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas que determine el anexo técnico del mapa de riesgo, y que sean de interés en cuanto a la salud pública.

## **3.3 Aspectos técnicos de alcantarillado**

### **3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado**

De acuerdo con el prestador, la cobertura del servicio de alcantarillado es de aproximadamente el 83%. Sin embargo, no cuenta con las respectivas variables de cálculo.

### **3.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado**

El sistema de alcantarillado es sanitario y funciona en su totalidad por gravedad. La mayoría de las redes se encuentran fabricadas en cemento y el restante en PVC. Los diámetros oscilan entre 6 y 12 pulgadas. La empresa no cuenta con catastro de redes de alcantarillado, presuntamente incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 102 de la Resolución No. 1096 de 2000.

La red cuenta con 3 puntos de vertimiento, los cuales descargan al arroyo Vilú (Sector Agua), arroyo Pechilín y arroyo Ovejitas.

Finalmente, en relación con el mantenimiento del sistema, la empresa no suministró copia del manual de operación y mantenimiento de las redes de alcantarillado, ni del cronograma de mantenimiento preventivo ni los soportes de la ejecución de estas actividades.

### **Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR**

La empresa no cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales. Así las cosas, las aguas residuales son vertidas en las fuentes de vertimiento sin tratamiento alguno.

#### **3.3.3 Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos.**

El municipio de Ovejas cuenta con un PSMV aprobado mediante Resolución No. 1294 del 13 de diciembre de 2006. El horizonte de dicho PSMV finalizaba en el año 2016. Por ende, se encuentra presuntamente vencido. La empresa no suministró soportes de la gestión adelantada para actualizar dicho plan.

Ahora bien, una vez revisada la información reportada en el SUI, no se encontró información relacionada con el PSMV. Por ende, el prestador debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

#### **3.4 Plan de emergencia y contingencia**

El prestador “EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS S.A. E.S.P. – AAA DE OVEJAS E.S.P.” no ha realizado el cargue del Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) en el Sistema Único de Información – SUI, para ninguna de las vigencias, aun cuando mediante los radicados SSPD N° 20194230178631 del 29 de marzo, 20194230309751 del 9 de mayo, y 20194230778391 del 26 de septiembre de 2019, se le ha solicitado el cargue del mismo

Así mismo, durante la visita, no realizó la entrega de dicho documento. En ese sentido se está presentando un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución 20161300062185 del 10/11/2016 y se presume que no se está dando cumplimiento a los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

## 4 ASPECTOS COMERCIALES

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante radicado SSPD No. 20194210555231 del 15 de julio de 2019, le solicitó a la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P., respecto al Tópico comercial:

*“... toda la información solicitada a continuación se debe presentar por servicio prestado (acueducto y/o alcantarillado, en CD con carpetas numeradas acorde a este requerimiento, con informes en Word, tablas y gráficos en Excel o en power point) para los periodos 2017, 2018 y lo corrido de 2019. ...”*

No obstante, la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P. no entregó la totalidad de la información solicitada ni en la forma requerida.

Por lo que la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de esta Superintendencia le recuerda lo establecido en el artículo 15° de la Ley 1955 del 25 de mayo de 2019 así:

**“ARTÍCULO 15°. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA.** *Modifíquese el numeral 8 y adiciónese los numerales 34, 35 y 36 al artículo 79 de la Ley 142 de 1994 así:*

*8. Solicitar documentos, inclusive contables y financieros, a los prestadores, entidades públicas, privadas o mixtas, auditores externos, interventores o supervisores y privados, entre otros, que tengan información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente, practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en la oportunidad fijada por la Superintendencia.*

*34. Sancionar a los prestadores de servicios públicos y vigilados, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta, que tengan información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones.*

*(...).”*

### 4.1 Aspectos generales del área, organización, personal por labor, horarios, instalaciones.

La Empresa informó que, el Área Comercial cuenta con una secretaria recaudadora pagadora y un secretario PQR.

La secretaria realiza labores de secretaría general, administrativas y recaudadora del pago de facturación y procesamiento de facturas.

El secretario PQR recibe, radica y tramita las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios presentan ante la empresa AAA DE OVEJAS E.S.P.

La Empresa cuenta con una sede ubicada en la Carrera 15 No. 23 – 09, barrio El Esfuerzo de la zona urbana del Municipio. El horario es de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

## 4.2 Sistema de Información Comercial – SIC

### 4.2.1 Software utilizado para el manejo de información comercial

La Empresa informó que, el software que maneja para los procesos es el SISFA, permite generar facturar mensuales, recopilar información como recaudos diarios, recaudos mensuales, total facturado por mes.

A continuación, se presenta un pantallazo del software en el que suministra información del usuario, código de facturación asignado, ruta, estrato, los servicios y tarifa cobrada.

*Imagen 9. Actualización usuarios.*

The screenshot shows a software window titled 'Actualizar Usuarios'. At the top, it displays user information: Código: 00397, Ruta: 010012, Nombre: CARLOS A. BLANCO ORTEGA, Barrio: GENERAL, and Dirección: SALIDA ALMAGRA. Below this, there are several checkboxes for services like E. Acu, E. Med, E. Cons, E. Alc, E. Ase, N. Uni, E. Sub, E. Apor, and E. Dir, all of which are checked. There are also input fields for # Med, Lec. Ant, Lec. Act, Con. Act, and Prome. The main part of the window is a table with two columns: 'Valor Presente' and 'Valor Anterior'. Each column has sub-columns for 'Acueducto', 'Alcantarillado', and 'Aseo'. The 'Total Presente' is 15.500 and the 'Total Anterior' is 837.479. At the bottom, there is a 'TOTAL A PAGAR' of 459.208 and a 'Buscar' button. The bottom bar contains buttons for 'Agregar', 'Modificar', 'Eliminar', 'Suspend', 'Act. Cont', 'Imp. Rec', 'Rec. Form', 'Pago Parci', and 'Salir'.

	Valor Presente			Valor Anterior		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Cargo Fijo:	11.852	8.609	13.511	158.774	84.505	227.536
Consumo:	7.520	8.660		175.966	161.224	
Apor. Solidar.:	0	0		0	0	
Tarifa Retri.:	14	440		933	28.541	
Subsidio(-):	13.563	12.088	9.458	0	0	Descuento:
Rec. Mora:		Descuento:				
Cuotas:	0			0		
<b>Total Presente:</b>	<b>15.500</b>			<b>Total Anterior:</b>	<b>837.479</b>	

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

Desde esta ventana del software se puede agregar usuarios nuevos, modificar la información de los ya existentes e imprimir recibos de los usuarios.

## 4.3 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

La Empresa dispone de Contrato de Condiciones Uniformes para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo correspondiente al municipio de Ovejas, Sucre.

Se efectuó consulta en el Sistema Único de Información – SUI y, en las siguientes imágenes se observa que, la fecha de expedición fue el 25 de mayo de 2006 y la última actualización que realizó la Empresa fue el 11 de septiembre de 2006 y sólo se encuentra cargado el CCU de acueducto y alcantarillado, como se observa en las siguientes imágenes.

**Imagen 10. Actualización CCU**

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO	001	25/05/2006	11/09/2006	NO		
ALCANTARILLADO	001	25/05/2006	11/09/2006	NO		
ASEO	002	25/05/2006	11/09/2006	NO		

Fuente: Sistema Único de Información SUI, septiembre de 2019

**Imagen 11. Actualización CCU**

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Departamento SUCRE

Empresa EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
SUCRE	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	1	20679	2008-12-18	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	001	2006-05-25	2006-09-11	NO	ND	ND	<a href="#">contrato_20679_107464_103.zip</a>

Fuente: Sistema Único de Información SUI, septiembre de 2019

El Prestador entregó en visita copia del CCU de acueducto y alcantarillado y del servicio de aseo. No informó cómo realiza la entrega de los mismos a los suscriptores y/o usuarios, no hay evidencia si los tiene publicados en cartelera y no cuenta con página en internet.

**4.4 Catastro de suscriptores**

La Empresa no entregó información.

**4.5 Suscriptores**

De acuerdo con la información suministrada por el Prestador se tiene el siguiente número de suscriptores:

**Tabla 15. Suscriptores acueducto y alcantarillado**

Estrato / Tipo de uso	Acueducto	Alcantarillado
1	2.354	2.288
2	101	98
3	22	18
5	0	0
6	0	0
<b>Comercial</b>	8	8
<b>Industrial</b>	2	2
<b>Institucional</b>	17	17
<b>Total</b>	2.504	2.431

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

Es de advertir que la Empresa no indicó a qué período corresponde, no entregó la información como se le requirió, es decir, mes a mes para los años 2017, 2018 hasta junio de 2019 en formato Excel. Adicionalmente no la ha cargado en el Sistema Único de Información – SUI.

#### 4.5.1 Reporte de Beneficiarios ICBF

La Empresa no suministró información.

#### 4.6 Micromedición

La Empresa, no entregó la información solicitada, respecto de los medidores en funcionamiento y dañados para el período requerido por lo que no se puede realizar el análisis de la medición efectiva.

##### 4.6.1 Estadística de medidores

*Tabla 16. Reporte de medidores*

Usuarios	Mayo de 2019	%
Usuarios medidos	2.824	98,47%
Usuarios no medidos	44	1,53%
<b>Total Usuarios</b>	<b>2.868</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

En relación con la micromedición la Empresa sólo suministró información para determinar la medición nominal, más no la efectiva, para el período de mayo de 2019 y presuntamente cumple con el porcentaje de 95,00% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, llama la atención que, en el reporte de subsidios y contribuciones el consumo para los usuarios, tanto residenciales como comerciales e industriales es el mismo “27.595,09”, de donde presuntamente la Empresa no estaría efectuando la lectura de los medidores de agua e incumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con la información suministrada por la Empresa, habría más micromedidores instalados que suscriptores, aunque no se sabe la fecha de reporte de suscriptores.

##### 4.6.2 Laboratorio de medidores, Proceso de instalación de medidores y Proceso de cambio de medidores y posibilidades de adquisición del medidor

El prestador no suministró información en la visita adelantada por esta Superintendencia.

#### 4.7 Aspectos Tarifarios

La Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P, presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Ovejas, Sucre, atendiendo hasta 5.000 suscriptores. En ese sentido, a partir del 1° de enero del 2019, debía dar aplicación de las nuevas tarifas calculas con base en la metodología de

costos y tarifas expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA a través de la Resolución CRA 825 de 2017 y 844 de 2018.

Sin embargo, una vez fue verificado en el sistema de gestión documental de esta entidad, a la fecha no hay evidencia que efectivamente haya dado cumplimiento de la norma en comento, dado que el prestador no ha remitido el estudio de costos y tarifas ni registro de cumplimiento del procedimiento de información a los usuarios establecido en la sección 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001. En ese sentido, a través de radicado SSPD No. 20194200492571 del 28 de junio de 2019, le fue requerida la siguiente información:

1. Estudio de costos y tarifas
2. Constancia de comunicación de las nuevas tarifas a los usuarios
3. Constancia de audiencia con los vocales de control
4. Copia del acto de aprobación de la Entidad Tarifaria Local de los costos de referencia con base en la nueva metodología.
5. Fecha de inicio de aplicación de la tarifa resultante de la nueva metodología

Sin embargo, no dio respuesta en los tiempos establecidos, por consiguiente, se le solicita que explique las razones por las cuales no dio respuesta oportuna al requerimiento identificado con el radicado de la referencia y se le pone de presente que de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 142 de 1994 *“Todos los prestadores quedarán sujetos, en lo que no sea incompatible con la Constitución o con la ley, a todo lo que esta Ley dispone (...), al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos (...).”*

Aunado a lo anterior, se le recuerda que la Ley 142 de 1994 establece en su artículo 53 que *“Corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos, en desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia, establecer los sistemas de información que deben organizar y mantener actualizados las empresas de servicios públicos para que su presentación al público sea confiable.”*; igualmente, la citada Ley 142 en su artículo 79.1 dispone que la Superintendencia tiene como función *“Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea de otra autoridad”* (Subrayado fuera de texto), mientras que el artículo 79.8 también establece la función de *“Solicitar documentos, inclusive contables; y practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones”*.

De esta manera, los prestadores de servicios públicos domiciliarios tienen el deber correlativo de colaborarle a esta Superintendencia en el cumplimiento de sus funciones, y de entregar la información que por esta sea solicitada conforme a las normas legales aplicables, por lo que el incumplimiento de dicho deber daría lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, se requiere que informe, cuál es la metodología que soporta las tarifas que entregó durante la visita adelantada por esta Superintendencia, y que se presentan a continuación:



**Tabla 17. Tarifas aplicadas acueducto**

Estrato	Cargo con medida	Cargo sin medida	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Suntuario	Aporte Social	Subsidio
1	11.852	11.852	376	376	376		70
2	11.852	11.852	376	376	376		40
3	11.852	11.852	376	376	376		10
24	11.852	11.852	376	376	376	50	
31	11.852	11.852	376	376	376	50	
32	11.852	11.852	376	376	376	50	
51	11.852	11.852	376	376	376		

Fuente: Visita integral – Julio 2019

**Tabla 18. Tarifas aplicadas alcantarillado**

Estrato	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Suntuario	Aporte Social	Subsidio
1	8.609	433	433	433		70
2	8.609	433	433	433		40
3	8.609	433	433	433		10
24	8.609	433	433	433	50	
31	8.609	433	433	433	50	
32	8.609	433	433	433	50	
51	8.609	433	433	433		

Fuente: Visita integral – Julio 2019

Ahora bien, se pudo verificar que el prestador en comento no ha reportado las tarifas aplicadas para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el Sistema Único de Información- SUI para las vigencias 2017, 2018 y lo corrido del año 2019; hecho por el cual, se requiere que aclare por qué la empresa a su cargo no ha dado cumplimiento a este reporte.

De otra parte, se debe mencionar que la EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP, tampoco ha realizado el cargue de las actas de aprobación en donde conste los factores de subsidios y aporte solidario aprobados por el concejo municipal de Ovejas, Sucre desde 2015 hasta la fecha, por lo tanto, se requiere que exponga las razones por las cuales no ha llevado a cabo este cargue.

## 4.8 Facturación y recaudo

### 4.8.1 Ciclos de facturación

**Tabla 19. Ciclos de facturación**

Mes facturado	Periodo facturado	Emisión de factura	Pago oportuno	Suspensión del servicio
Se cobra el servicio mes vencido	Desde el 01 hasta el 30 o 31 del mes	* 27 de cada mes	* 26 de cada mes	Dos días después de la fecha de pago oportuno.

\* La fecha de emisión y pago oportuno puede varias cada mes, dependiendo que día calendario es.

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

#### 4.8.2 Proceso de facturación

La Empresa, no entregó la información, ni la precritica, ni la crítica, ni lo relativo a las suspensiones y cortes.

#### 4.8.3 Facturación total y ventas de agua mensual en \$ y en m<sup>3</sup>

Respecto a la facturación total, la Empresa no proporcionó la información como se le requirió de la facturación total y ventas de agua mensual en \$ y en m<sup>3</sup> para los años 2017, 2018 hasta junio de 2019, solo entregó la siguiente imagen:

*Imagen 12. Total facturado en el mes de mayo de 2019.*

**** AAA DE OVEJAS S.A.E.S.P. ***	
TOTAL FACTURADO EN EL MES	
MES DE MAYO DE 2019	
<b>TOTAL FACTURADO</b>	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	33.801.904
VALOR CONSUMO ACUEDUCTO	23.308.240
VALOR SUBSIDIO ACUEDUCTO	36.700.486
CARGO FIJO ALCANTARILLA.	21.711.898
VALOR CONSUMO ALCANTARILLADO	23.336.535
VALOR SUBSIDIO ALCANTARILLADO	28.946.983
RECARGO x MORA	
VALOR ASEO	33.319.145
DIFERIDOS	
SALDO CARGO FIJO ACUEDUCTO	343.674.434
SALDO VALOR CONSUMO ACUEDUCTO	284.554.112
SALDO CARGO FIJO ALCANTARILLA	206.551.301
SALDO VALOR CONSUMO ALCANTARILLADO	271.974.141
SALDO RECARGO x MORA	36.176
SALDO VALOR ASEO	363.875.863
SALDO DIFERIDOS	248.592
<b>TOTAL FACTURADO</b>	<b>1.645.085.626</b>
USUARIOS CON ALCANTARILLA	2.553
USUARIOS CON ASEO	2.400
USUARIOS CON SUBSIDIO	2.829
USUARIOS MEDIDOS	2.824
USUARIOS NO MEDIDOS	44
M3 FACTURADOS	62.270
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>2.868</b>
<b>TOTAL PRESENTE</b>	<b>50.449.943</b>
<b>TOTAL SALDOS</b>	<b>1.594.635.683</b>
<b>TOTAL FACTURADO</b>	<b>1.645.085.626</b>

*Patricio Gaitan de la Roca  
10-06-19*

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

No hay claridad frente a la información suministrada por la Empresa, respecto al “TOTAL FACTURADO EN EL MES DE MAYO DE 2019”.

#### 4.8.4 Facturas

Se presenta la imagen de una factura ejemplo, con el resultado de la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016.

Imagen 13. Factura de servicios públicos de AAA DE OVEJAS E.S.P. residencial

**EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS**

FACTURA DE VENTA POR SERVICIO No. **6700** A.A.A. DE OVEJAS E.S.P. NIT. 900085690-1 Cra. 15 No. 23 - 09

Fecha de Emisión: \_\_\_\_\_ Pago Oportuno Hasta: \_\_\_\_\_ Suspensión Desde: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL SUSCRIPTOR: \_\_\_\_\_ DIRECCIÓN SUSCRIPTOR: \_\_\_\_\_

CÓDIGO: 00400 MEDIDOR: No. MEDIDOR: \_\_\_\_\_ ALCAN: \_\_\_\_\_ ASEO: \_\_\_\_\_ SUBSIDIO: \_\_\_\_\_ ESTRATO: \_\_\_\_\_ RUTA: JUNTO/18

LECTURAS Y CONSUMO

Actual	Anterior	Consumo	Promedio	Leído Desde	Leído Hasta	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo 6

SEIS ÚLTIMOS CONSUMO

CONCEPTO DE COBRO	CONSUMO	TARIFA	TOTAL PRESENTE	TOTAL ANTERIOR	TOTAL ACUEDUCTO
<b>ACUEDUCTO</b>					
Cargo Fijo					
Consumo Básico			11.852		
Consumo Complementario			7.520		11.852
Consumo Suntuario					7.520
Aporte Solidario					
Tasa Retributiva Ambiental					
Menos Subsidio			440		
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>			13.560		440
<b>ALCANTARILLADO</b>					13.560
Cargo Básico					
Consumo Básico			8.609		
Consumo Complementario			8.660		8.609
Consumo Suntuario					8.660
Aporte Solidario					
Tasa Retributiva Ambiental					
Menos Subsidio			14		
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>			12.088		14
<b>ASEO</b>					12.088
Valor Aseo					
Menos Subsidio			13.511		
<b>TOTAL ASEO</b>			9.458		13.511
<b>OTROS VALORES A COBRO</b>					9.458
Materiales					
Medidor					
Matricula					
Reconexión					
Pago Convenido					
Otros					
<b>TOTAL OTROS VALORES</b>					
<b>TOTAL A PAGAR</b>			<b>15.500</b>		<b>15.500</b>

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

Leo Guzmán Medina  
Gerente General

Esta Factura presenta mero ejecutivo de Acuerdo a la Ley 142 del 94, Modificado por la Ley 689 de 2001, Art. 16

---

**EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SUCRE S.A. E.S.P.**

FACTURA DE VENTA POR SERVICIO No. **6700** NIT. 900085690-1

Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **SSP**

CÓDIGO	NOMBRE DEL SUSCRIPTOR	PERIODO DE FACTURACIÓN
00400	EDILSON PION BLANCO	JUNIO/18
RUTA	IDENTIFICADOR RECIBO	TOTAL A PAGAR
010022	0	15.500

*"Oportunidades para la Paz y el Buen Vivir"*

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

Imagen 14. Factura de servicios públicos de AAA DE OVEJAS E.S.P. uso comercial

**EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS**

A.A.A. DE OVEJAS E.S.P.  
NIT. 900085690-1  
Cra. 15 No. 23 - 09

FACTURA DE VENTA POR SERVICIO No. **6703**

Fecha de Emisión		Pago Oportuno Hasta		Suspensión Desde	


NOMBRE DEL SUScriptor		DIRECCIÓN SUScriptor		MES FACTORADO		COTAS VENCIDAS	

CÓDIGO	MEDIDOR	No. MEDIDOR	ALCANTARILLADO	ASEO	SUBSIDIO	ESTRATO	RUTA

LECTURAS Y CONSUMO				SEIS ÚLTIMOS CONSUMO							
Actual		Anterior		Consumo		Promedio		Leído Desde		Leído Hasta	

CONCEPTO DE COBRO	CONSUMO	TARIFA	TOTAL PRESENTE	TOTAL ANTERIOR	TOTAL ACUEDUCTO
<b>ACUEDUCTO</b>					
Cargo Fijo			11.872	35.142	46.994
Consumo Básico			37.600	25.980	137.874
Consumo Complementario					
Consumo Suntuuario					
Aporte Solidario			24.726	49.452	74.178
Tasa Retributiva Ambiental			2.299	4.400	6.600
Menos Subsidio					
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>					
<b>ALCANTARILLADO</b>					
Cargo Básico			8.609	99.404	108.013
Consumo Básico				25.980	25.980
Consumo Complementario					
Consumo Suntuuario					
Aporte Solidario			4.305	25.905	30.210
Tasa Retributiva Ambiental			71	195	256
Menos Subsidio					
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>					
<b>ASEO</b>					
Valor Aseo			40.186	120.558	160.744
Menos Subsidio					
<b>TOTAL ASEO</b>					
<b>OTROS VALORES A COBRO</b>					
Materiales					
Medidor					
Matricula					
Reconexión					
Pago Convenido					
Otros					
<b>TOTAL OTROS VALORES</b>					
<b>TOTAL A PAGAR</b>			<b>201.422</b>	<b>402.844</b>	<b>604.266</b>

OBSERVACIONES:

  
**Leao Guzmán Medina**  
 Gerente General

Esta Factura presenta merito ejecutivo de Acuerdo a la Ley 142 del 94, Modificado por la Ley 689 de 2001. Art. 18

Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

---

**EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SUCRE S.A. E.S.P.**

NIT. 900085690-1

FACTURA DE VENTA POR SERVICIO No. **6703**

Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

CÓDIGO	NOMBRE DEL SUScriptor	PERIODO DE FACTURACIÓN
03020	TIENDA ADA OVEJAS	JUNIO/19
RUTA	IDENTIFICADOR RECIBO	TOTAL A PAGAR
04583		<b>604.266</b>

"Oportunidades para la Paz y el Buen Vivir"

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

Analizadas las facturas suministradas en visita se procede a revisar los requisitos de la misma, encontrando que la Empresa no cumple ocho (8) de los requisitos, de acuerdo con lo estipulado en la citada Resolución, encontrando lo siguiente:

**Tabla 20. Revisión requisitos facturas**

Requisitos	Cumplimiento
El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	Cumple
El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	No cumple con el número de medidor y la dirección del inmueble receptor del servicio.
La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro	Cumple
El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	Cumple cuando es residencial pero cuando tiene otro tipo de uso, no cumple, puesto que no lo especifica, como se observa en la 2ª factura.
El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura	Cumple
El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente	Cumple
El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	No cumple
El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	No cumple
Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No cumple
Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	Cumple
La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	No cumple. Están los campos pero no los diligencia como se observan en las dos facturas
La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	No cumple. Están los campos pero no los diligencia como se observan en las dos facturas
El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	No cumple. Para la factura residencial informa "SI" pero no especifica qué porcentaje le corresponde y el la comercial n da información alguna.
El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	Cumple
Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	Cumple

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

#### 4.8.5 Proceso de recaudo

##### Descripción del proceso

La Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado de Ovejas S.A. E.S.P. – AAA DE OVEJAS E.S.P. informó que, el recaudo del pago de los servicios prestados los recibe en sus oficinas, excepto los pagos que realizan las entidades oficiales como juzgados, fiscalía, etc. Esos pagos los consignan en la cuenta de ahorros de la Empresa y esas facturas las envía por correo electrónico.

##### Aplicación del recaudo

Los pagos recibidos en sede de la Prestadora, al finalizar la jornada los ingresa en el sistema para el respectivo cargue. Las entidades que consignan los pagos, deben enviar copia del soporte de pago al correo electrónico del Área Comercial y Facturación para el cargue en el sistema.

El horario de la Empresa para recaudo es: De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

#### 4.8.6 Recaudo total

**Tabla 21.** Recaudo de la Empresa 2° semestre 2018.

Año 2018	Deuda	Pagado	Rebaja	Saldo
Julio	12.248.956	9.152.124	3.010.332	86.500
Agosto	10.420.688	7.491.954	2.757.897	170.837
Septiembre	14.408.068	9.375.132	2.887.792	2.145.144
Octubre	9.480.317	6.542.570	1.897.747	1.040.000
Noviembre	14.477.638	7.123.316	2.334.175	5.020.147
Diciembre	11.635.080	7.524.870	2.624.314	1.485.896

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

**Tabla 22.** Recaudo de la empresa 1er semestre 2019

Año 2019	Deuda	Pagado	Rebaja	Saldo
Enero	11.635.080	7.524.870	2.624.314	1.485.896
Febrero	11.749.950	6.661.289	1.889.607	3.199.054
Marzo	10.749.924	6.713.413	2.152.352	1.884.159
Abril	5.966.742	3.939.000	1.966.478	61.264
Mayo	8.263.637	5.803.454	2.225.683	234.500
Junio	9.955.850	5.108.422	2.742.185	2.105.243

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

La Empresa no informa si en la deuda solo se encuentran los valores por venta de servicios, sino que se limitó a entregar el reporte con los meses, tampoco explica por qué conceptos son las rebajas que para el primer semestre de 2018 corresponde en promedio al 24,35% de las deudas y para el primer semestre de 2019 que corresponde en promedio al 24,35% de las deudas.

#### 4.8.7 Efectividad del recaudo

La Empresa no entregó información que permita calcular la eficiencia del recaudo para las vigencias bajo análisis.

#### 4.9 Gestión comercial

**Tabla 23.** Cartera a mayo de 2019

Tiempo de deuda	Usuarios	Deuda	Porcentaje
1 mes	571	10.392.796	0,63%
2 mes	121	3.836.305	0,23%
3 mes	124	5.444.897	0,33%
4 a 6 meses	263	23.713.544	1,45%
7 a 9 meses	141	13.139.828	1,17%
10 a 12 meses	73	55.432.527	3,40%
13 a 24 meses	494	164.229.292	10,07%
25 a 68 meses	540	424.981.578	26,07%
Mayor a 68 meses	540	922.684.868	56,61%
<b>Total</b>	<b>2.867</b>	<b>1.623.855.635</b>	

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

En cuanto a la “Gestión Comercial – Recaudo” el Prestador no informó cómo ha evolucionado mes a mes, sino que sólo entregó el listado de cartera correspondiente a mayo de 2019. De acuerdo con lo reportado para el cierre de 2018 que presentaba un saldo acumulado de \$2.407 millones, ha disminuido en 783,14 millones, es decir en 32,54%, inicio una gestión de recaudo, pero no informó cómo lo realizó ni las deudas a cuáles estratos ni tipos de usos pertenecen.

Por otra parte, los porcentajes suministrados por la por la Empresa se encuentran errados y el que más errado se encuentra es el corresponde a la deuda de 7 a 9 meses que corresponde a 0,81% de la deuda y no a 1,17% como lo informó.

#### 4.10 Gestión persuasiva

La Empresa estableció unos principios para los funcionarios responsables de la recuperación de cartera así:

1. La cobranza se fundamenta en el buen trato a los deudores.
2. Todo contacto debe ser amable y cordial.
3. El respeto por los derechos fundamentales del deudor, estará siempre presente en el manejo de los diálogos.
4. Cuando se dejen mensajes es recomendable no informar los datos sobre estado de la deuda.
5. Los mensajes personales serán discretos y únicamente se dejarán con personas allegadas al deudor o codeudor.
6. La información debe ser veraz y verificable.
7. La cobranza es parte esencial de la cultura organizacional.

8. La venta a crédito se cierra con la recuperación del crédito, la cobranza es solo el medio.
9. Prácticas y medios adecuados de cobranza, garantizan la salud financiera.

#### **4.5 Motivación a los funcionarios o Trabajadores:**

*Es importante reconocer, que con este plan de recuperación de cartera es necesario que con el funcionario que esté al frente de la recuperación de cartera la empresa debe estar conscientes de establecer relaciones gana – gana, y no conformarse con pagarle un sueldo básico al funcionario responsable, por tal razón es de vital importancia crear un plan de”*

#### **4.10.1 Estratificación aplicada y Comité Permanente de Estratificación – CPE**

La Empresa no suministró información en la visita.

#### **4.11 Concurso Económico**

El prestador tiene pendiente al SUI el reporte de información de concurso económico como se muestra a continuación. Es de precisar que el prestador en visita no suministró información alguna.

**Tabla 24. Reporte SUI Concurso Económico - Pendientes**

<b>Año</b>	<b>Servicio</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Periodo</b>	<b>Código</b>	<b>Formato</b>	<b>Estado</b>
2012	Alcantarillado	Semestral	Semestre 2	Aaa-c-1021	Concurso económico 1	Pendiente
2018	Acueducto	Semestral	Semestre 2	Aaa-c-1021	Concurso económico 1	Pendiente
2018	Alcantarillado	Semestral	Semestre 2	Aaa-c-1021	Concurso económico 1	Pendiente
2018	Aseo	Semestral	Semestre 2	Aaa-c-1021	Concurso económico 1	Pendiente
2019	Acueducto	Semestral	Semestre 1	Aaa-c-1021	Concurso económico 1	Pendiente
2019	Acueducto	Semestral	Semestre 2	Aaa-c-1021	Concurso económico 1	Pendiente
2019	Alcantarillado	Semestral	Semestre 1	Aaa-c-1021	Concurso económico 1	Pendiente
2019	Alcantarillado	Semestral	Semestre 2	Aaa-c-1021	Concurso económico 1	Pendiente
2019	Aseo	Semestral	Semestre 1	Aaa-c-1021	Concurso económico 1	Pendiente
2019	Aseo	Semestral	Semestre 2	Aaa-c-1021	Concurso económico 1	Pendiente

Fuente: Sistema Único de Información SUI, septiembre de 2019

#### **4.12 Subsidios y Contribuciones**

La Empresa aplicó para las vigencias bajo análisis el Acuerdo No. 010 del 21 de agosto de 2012, el cual presuntamente se encuentra vencido, de conformidad con lo establecido en el párrafo primero del artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, el cual indica con relación a los factores de subsidios y contribuciones, lo siguiente:

**“Parágrafo 1°. Los factores de subsidios y contribuciones aprobados por los respectivos Concejos Municipales tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, (...).”**



**Tabla 25. Formato de liquidación de subsidios – junio de 2019**

ACUEDUCTO	Subsidios							
	N° de Usuarios	Estrato	Cargo fijo	Consumo	Total Facturado Usuario	Total Facturado	% subsidio	Valor subsidio
	2.354	1	9.146,36	27.595,09	36.741,45	86.489.373,30	70%	60.542.561,31
	101	2	9.146,36	27.595,09	36.741,45	3.710.886,45	40%	1.484.354,58
	22	3	9.146,36	27.595,09	36.741,45	808.311,90	10%	80.831,19
	<b>Total Subsidio Acueducto</b>							<b>62.107.747,08</b>
	Contribuciones							
	N° de Usuarios	Estrato	Cargo fijo	Consumo	Total Facturado Usuario	Total Facturado	% contribución	Valor contribución
	0	5	9.146,36	27.595,09	36.741,45	-	0,00%	-
	0	6	9.146,36	27.595,09	36.741,45	-	0,00%	-
8	Comercial	9.146,36	27.595,09	55.112,18	440.897,40	50,00%	146.966	
2	Industrial	9.146,36	27.595,09	47.763,89	95.527,77	30,00%	22.045	
17	Institucional							
<b>Total Subsidio Acueducto</b>								

ALCANTARILLADO	Subsidios							
	N° de Usuarios	Estrato	Cargo fijo	Consumo	Total Facturado Usuario	Total Facturado	% subsidio	Valor subsidio
	2.288	1	3.879,57	10.586,94	14.466,51	33.099.374,88	70%	23.169.562,42
	98	2	3.879,57	10.586,94	14.466,51	1.417.717,98	40%	567.087,19
	18	3	3.879,57	10.586,94	14.466,51	260.397,18	10%	26.039,72
	<b>Total Subsidio Acueducto</b>							<b>23.762.689,33</b>
	Contribuciones							
	N° de Usuarios	Estrato	Cargo fijo	Consumo	Total Facturado Usuario	Total Facturado	% contribución	Valor contribución
	0	5	3.879,57	10.586,94	14.466,51	-	0,00%	-
	0	6	3.879,57	10.586,94	14.466,51	-	0,00%	-
8	Comercial	3.879,57	10.586,94	21.699,77	173.598,12	50,00%	57.866	
2	Industrial	3.879,57	10.586,94	18.806,46	37.612,93	30,00%	8.680	
17	Institucional							
<b>Total Subsidio Acueducto</b>							<b>66.546</b>	

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

En relación con los subsidios para el servicio público domiciliario de acueducto, presuntamente no están bien calculados en razón a que:

- No se sabe si la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P. determinó el cargo fijo con base en el estudio de costos y tarifas.
- El Prestador no informa la unidad de medida del consumo, no se sabe cómo determinó que el consumo de 27.595,09 para los estratos 1, 2 y 3 y con base en este obtuvo el “Total Facturado Usuario” y de allí obtiene el “Total facturado”.
- No se sabe si el porcentaje de subsidio del estrato 3 lo varió de conformidad con lo establecido en el parágrafo 1° del artículo 125 de la Ley 1450 de 2011.

- Presuntamente se puede haber presentado errores de cálculo en los valores de contribución, y en el total de subsidio de acueducto para junio de 2019. El prestador debe dar aclaración al respecto.

Respecto a las contribuciones, no es clara la información suministrada por la Empresa, por las razones ya mencionadas y porque, el valor de 55.112,18 para los usuarios de uso comercial al parecer ya tiene incorporada la contribución que es del 50% y al tener en cuenta la cantidad de usuarios obtiene el total facturado y la diferencia entre estos dos obtuvo el valor de la contribución.

De igual forma, tampoco es clara la información suministrada para el servicio de alcantarillado y al parecer la obtuvo de la misma forma que la de acueducto.

Ahora bien, la Empresa no entregó información al respecto. La Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de esta Superintendencia efectuó consulta en el SUI y encontró que, la Prestadora reportó en el año 2014 el Acuerdo N° 010 del 21 de agosto de 2012 y fue certificado el 30 de agosto de 2015; no ha cargado más Acuerdos por lo que el estado es pendiente, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 26.** Acto Aprobación Factores de Subsidios y Contribuciones Acueducto y Alcantarillado

ID Empresa	Empresa	Archivo	Estado de cargue	Año de reporte	Fecha de certificación
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	APROBACION SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES VIGENCIA 2009.pdf	No Aplica	2009	27-08-2012
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	APROBACION SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES VIGENCIA 2009.pdf	No Aplica	2009	27-08-2012
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	APROBACION SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES VIGENCIA 2011.pdf	Certificado	2010	27-08-2012
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	APROBACION SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES VIGENCIA 2011.pdf	Certificado	2010	27-08-2012
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	Nd	Pendiente	2011	ND
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	APROBACION SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES VIGENCIA 2011.pdf	Certificado	2011	02-06-2015
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	ACUERDO SUBSIDIOS OVEJAS.pdf	Certificado	2012	03-01-2016
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	MODIFICACION ACUERDO SUBSIDIOS OVEJAS.pdf	Certificado	2012	03-01-2016
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	ACUERDO SUBSIDIOS OVEJAS.pdf	Certificado	2012	03-01-2016

ID Empresa	Empresa	Archivo	Estado de cargue	Año de reporte	Fecha de certificación
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	MODIFICACION ACUERDO SUBSIDIOS OVEJAS.pdf	Certificado	2012	03-01-2016
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	ACUERDO SUBSIDIOS OVEJAS.pdf	Certificado	2013	04-01-2016
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	Nd	Pendiente	2013	ND
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	MODIFICACION ACUERDO SUBSIDIOS OVEJAS.pdf	Certificado	2014	28-08-2015
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	ACUERDO SUBSIDIOS OVEJAS.pdf	Certificado	2014	28-08-2015
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	APROBACION SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES VIGENCIA 2012.pdf	Certificado	2014	30-08-2015
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	ND	Pendiente	2015	ND
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	ND	Pendiente	2015	ND
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	ND	Pendiente	2016	ND
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	ND	Pendiente	2016	ND
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	ND	Pendiente	2017	ND
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	ND	Pendiente	2017	ND
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	ND	Pendiente	2018	ND
20679	Empresa Municipal De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas SA ESP	ND	Pendiente	2018	ND

Fuente: Sistema Único de Información – SUI – septiembre de 2019.


#### 4.12.1 Balance de subsidios y contribuciones

La Empresa no suministró información.

#### 4.12.2 Giros y recaudo de subsidios del FSRI

La Empresa entregó copia de la cuenta de cobro de subsidios correspondiente a junio de 2019 como se observa en la siguiente imagen:

**Imagen 15.** Cuenta de cobro de subsidios



**EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO  
DE OVEJAS SUCRE S.A ESP  
"AAA DE OVEJAS S.A. E.S.P"  
Nit: 900085690-1**

---

**LA ALCALDIA MUNICIPAL DE OVEJAS**

**DEBE A:**

**EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE  
OVEJAS SUCRE S.A E.S.P**

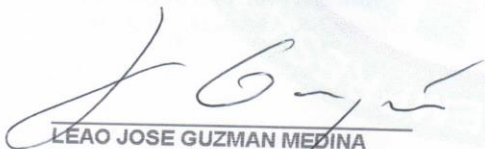
**LA SUMA DE: \$110,446.479**

**Son: CIENTO DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL  
CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS M/LEGAL.**

**Por concepto de: Subsidios de los estratos 1, 2 y 3 de los servicios públicos  
domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del mes de JUNIO de 2019.**

SUBSIDIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	
SUBSIDIOS DE ACUEDUCTO	\$ 62.107.747
(-) CONTRIBUCIONES ACUEDUCTO	\$ 169.001
<b>TOTAL SUBSIDIO VS CONTRIBUCION ACUEDUCTO</b>	<b>\$ 61.938.736</b>
SUBSIDIOS DE ALCANTARILLADO	\$ 23.762.689
(-) CONTRIBUCIONES ALCANTARILLADO	\$ 66.546
<b>TOTAL SUBSIDIO VS CONTRIBUCION ALCANTARILLADO</b>	<b>\$ 23.696.143</b>
SUBSIDIOS DE ASEO	\$ 24.811.600
(-) CONTRIBUCIONES ASEO	\$ 0
<b>TOTAL SUBSIDIO VS CONTRIBUCION ASEO</b>	<b>\$ 24.811.600</b>
<b>TOTAL TRANSFERENCIA</b>	<b>\$ 110.446.479</b>

Favor consignar esta suma a la CUENTA DE AHORROS de PICHINCHA No.410908441,  
denominada EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL  
MUNICIPIO DE OVEJAS SUCRE S.A E.S.P

  
**LEAO JOSE GUZMAN MEDINA**  
Gerente General AAA de Ovejás S.A E.S.P

---

**EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS S.A. E.S.P.**  
CRA 15 # 23 - 09 CALLE EL ESFUERZO TEL 2 869 692

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

## 4.12.3 Acuerdo de subsidios y contribuciones

### Imagen 16. Acuerdo N° 010 del 21 de agosto de 2012



#### ACUERDO N° 010 AGOSTO 21 DE 2012.

"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIOS Y APORTES SOLIDARIOS POR ESTRATO EN LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO CON DESTINO AL FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DEL INGRESO DEL MUNICIPIO DE OVEJAS PARA LA VIGENCIA 2012"

El honorable Concejo Municipal de Ovejas, en uso de sus atribuciones Constitucionales y Legales, y en especial las conferidas por la Ley 136 de 1994, Ley 142 de 1994, Decretos 057 de 2000 y 1013 de 2005 y el numeral 19 del artículo 6° de la Ley 1551 de 2012, el cual establece que es función del municipio garantizar la prestación del servicio de agua potable y saneamiento básico a los habitantes de la jurisdicción de acuerdo con la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y

#### CONSIDERANDO

1. Que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1013 de 2005, mediante el cual estableció la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. Que con la información obtenida según el numeral anterior, las entidades prestadoras de cada uno de los servicios, deben establecer el valor de la diferencia entre el monto total de subsidios requeridos para cada servicio y la suma de los aportes solidarios a facturar cuyo resultado representará el monto total de los recursos necesarios para obtener el equilibrio.
3. Que con base en este resultado, las entidades prestadoras de los servicios, deben presentar la solicitud del monto requerido para cada servicio al Alcalde Municipal.

CONFIANZA Y COMPROMISO SOCIAL  
Dirección Cra 23 # 15-33 (antigua casa de niños especiales)  
concejo@ovejas-sucres.gov.co

4. Que una vez recibida la información es deber del Alcalde Municipal presentar un Proyecto de Acuerdo sobre el particular para someterlo a discusión y aprobación del Concejo Municipal, corporación que aprobará mediante Acuerdo, el porcentaje de subsidios y aportes solidarios necesarios, de conformidad con lo establecido en la Ley 136 de 1994 Artículo 32 Parágrafo 1 y el Decreto 1013 de 2005 Artículo 2 Numeral 5.

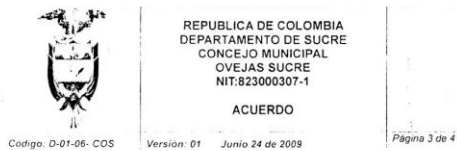
#### Que en mérito de lo expuesto acuerda

ARTÍCULO 1°.- Las Entidades que prestan los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de Ovejas Sucre, aplicarán los siguientes factores de subsidio a las tarifas de la vigencia 2012, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, sin que dichos subsidios excedan, en ningún caso, el valor de los consumos básicos o de subsistencia

ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO
	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	
ESTRATO 1	70 %	70 %	70 %	70 %	70 %
ESTRATO 2	40 %	40 %	40 %	40 %	40 %
ESTRATO 3	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %

ARTICULO 2°.- Las Entidades que presten los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de Ovejas, aplicarán en el año 2012 los siguientes sobrepagos a las tarifas, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994.

CONFIANZA Y COMPROMISO SOCIAL  
Dirección Cra 23 # 15-33 (antigua casa de niños especiales)  
concejo@ovejas-sucres.gov.co



ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO
	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	
COMERCIAL	30 %	30 %	30 %	30 %	
INDUSTRIAL PEQUEÑO PRODUCTOR	30 %	30 %	30 %	30 %	30 %
GRAN PRODUCTOR					30 %

ARTICULO 3°.- Cada año las personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, de acuerdo con la estructura tarifaria vigente y con los porcentajes de subsidios aprobados para el año respectivo, estimarán para la siguiente vigencia fiscal, los montos totales de los subsidios necesarios a otorgar por estrato y para cada servicio, información que deberá entregarse al Alcalde Municipal antes del quince de julio de cada año.

ARTICULO 4°.- Los porcentajes determinados en los artículos anteriores podrán ser ajustados por el Alcalde Municipal de acuerdo a la disponibilidad de recursos en el Presupuesto de la respectiva vigencia.

ARTICULO 5°.- El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su sanción.

#### COMUNIQUESE Y CUMPLASE

ALVARO VITOLA TEHERAN  
Presidente H.C.M.

PATRICIA VASQUEZ DIAZ  
Secretaria Pagadora H.C.M.

CONFIANZA Y COMPROMISO SOCIAL  
Dirección Cra 23 # 15-33 (antigua casa de niños especiales)  
concejo@ovejas-sucres.gov.co

#### CERTIFICACION

La Suscrita Secretaria del Honorable Concejo Municipal,

#### CERTIFICA:

Que el presente Acuerdo sufrió sus dos debates reglamentarios en las dos sesiones del día 15 de agosto y 15 del mes de agosto del año Dos Mil Doce (2012)

PATRICIA VASQUEZ DIAZ  
Secretaria pagadora H.C.M.

#### SANCIÓN LEGAL

SANCIONASE EL PRESENTE ACUERDO EN TODAS SUS PARTES

EN LA FECHA 8 de agosto 2012

#### EL ALCALDE MUNICIPAL

EDWIN MIGUEL MUSSY MORINELLY

CONFIANZA Y COMPROMISO SOCIAL  
Dirección Cra 23 # 15-33 (antigua casa de niños especiales)  
concejo@ovejas-sucres.gov.co

Fuente: AAA DE OVEJAS E.S.P. visita julio de 2019

Por lo tanto, se procedió a revisar de manera aleatoria las facturas aportadas por el prestador en visita, encontrando que la factura no permite precisar cuál es el consumo facturado dado que no hay lecturas y, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en el sentido que la Empresa sólo puede facturar un (1) período por consumo promedio, so pena de perder el derecho a recibir el precio del servicio. En razón a que la facturación es promediada, no se puede determinar los valores reales de subsidio o de contribución.

#### 4.13 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

##### 4.13.1 Procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores

La Empresa informó que el proceso consiste en atender, radicar, tramitar y resolver las PQR's presentadas por los usuarios; que se acercan al lugar del predio para atenderla y solucionarla; que luego de solucionarla se diligencia el acta de visita que debe ser firmada por el petente.

Asimismo, indicó que el registro en el sistema queda como se observa en la siguiente imagen:

**Imagen 17. Registro de PQR's en el sistema**

Cod_Usuario	Fecha	PQR	Descripcion Solicitud	Solucion	Responsable	Fecha Respuesta
9	27/09/2017	QUEJA	TUBERIA DE ALCANTARILLADO PARTIDA OCASIONANDO OLORES NAUSEABUNDOS	ENVIO DE FONTANEROS A REALIZAR LA REPARACION DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO DOMICILIARIA DE 6"	SECRETARIO PQR	29/09/2017
octubre 2017						
10	12/10/2017	QUEJA	TUBO DE ALCANTARILLADO TAPADO CAUSANDO MALOS OLORES Y ENFERMEADES VIROSAS	SE REALIZO UN SONDEO Y LIMPIEZA A LA TUBERIA DE 8" DEJANDOLA ASI TOTALMENTE CUBIERTA	SECRETARIO PQR	13/10/2017
11	17/10/2017	QUEJA	TAPA DE REGISTROS AVERIADAS SULFURANDO MALOS OLORES	REPARACION A TAPAS DE REGISTROS ANTIGUOS Y NUEVOS MANJOLES	SECRETARIO PQR	20/10/2017
12	19/10/2017	QUEJA	TUBO PARTIDO CAUSANDO DERRAME DE AGUA	ENVIO A FONTANEROS, REPARACION DE TUBO PVC DE 3"	SECRETARIO PQR	23/10/2017

#### 4.13.2 Puntos de atención a usuarios y personal

La Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos se encuentra ubicada en la sede de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P. la que es atendida por el Secretario desde las 7:30 a.m. hasta las 12 m y de 1:30 p.m. hasta las 5:00 p.m.

#### 4.13.3 Causales de reclamación

En la visita el prestador no suministro información. No obstante, se consultó el SUI y se obtuvo el siguiente reporte:

**Tabla 27.** Causales de reclamación

Año	Mes	Tipo tramite	Causal	Tipo de respuesta	Cantidad
2017	1	Reclamación	Prestación	Accede	2
2017	2	Reclamación	Prestación	Accede	5
2017	3	Reclamación	Prestación	Accede	5
2017	4	Reclamación	Prestación	Accede	6
2017	6	Reclamación	Prestación	Accede	2
2017	7	Reclamación	Prestación	Accede	2
2017	10	Reclamación	Prestación	Accede	1
<b>Total</b>					23

Fuente: Sistema Único de Información – SUI – septiembre de 2019.

Es pertinente mencionar que no hay cargue de información en el SUI por parte de la Empresa para el año 2018 y lo que va corrido del año 2019.

La única causal de reclamación que hay reportada es: “Prestación”, que para el año 2017 ascendieron a 23 con y para el total de estas, se accedió al reclamo.

## 5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 5.1 Indicador Financiera Agregado

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios elaboró el cálculo de los indicadores financieros y técnicos agregados IFA e IOCA hasta el período 2015 con base en la información reportada por el prestador en el Sistema Único de Información – SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA - en la Resolución 315 de 2005.

Sin embargo, teniendo en cuenta que la CRA se encuentra en proceso de definir las nuevas variables para el cálculo del Indicador Único Sectorial, no es posible adelantar el cálculo de este indicador para los años 2017 y 2018 para la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P.

### 5.2 Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

A continuación, se muestran los indicadores más relevantes de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

**Tabla 28.** Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Año	SUSCRIPTORES		COBERTURA (%)		CONTINUIDAD (h/día)	IRCA (%)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2017	S.D.	S.D.	>85%	83%	2,30	33,90	S.D.	S.D.
2018	S.D.	S.D.	>85%	83%	2,30	S.D.	S.D.	S.D.
2019*	2.504	2.431	>85%	83%	2,30	S.D.	98,47%	S.D.

Fuente: Empresa Municipal de AAA de Ovejas S.A. E.S.P. – visita julio de 2019

Sin embargo, resulta necesario aclarar que la empresa no suministró los soportes de cálculo para dichos indicadores.



## 6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

### 6.1 Actualizaciones de RUPS

La Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015 en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

**Tabla 29.** Periodicidad de Actualización

Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

**Imagen 18.** Actualización RUPS

**ARTÍCULO CUARTO. - ACTUALIZACIÓN.** Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así:

1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, en los siguientes periodos:


DISTRIBUCIÓN SEGÚN ÚLTIMO DÍGITO DEL ID	FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Fuente: Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018

De acuerdo con lo anterior, se observa que la actualización para el prestador EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS S.A. E.S.P., debe realizarse en el “*En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo*”, cada año.

No obstante, una vez verificada la información de las actualizaciones del RUPS se puede observar que, tal y como se muestra en la siguiente imagen, el prestador no cuenta con actualizaciones aprobadas para las vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019; lo anterior, conforme a la Resoluciones antes citadas.

**Imagen 19. Actualizaciones RUPS**



**Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos**  
**Administrador RUPS**

[Consulta de solicitudes](#)

**Consulta de solicitudes**

MARQUE UNA OPCIÓN DE CONSULTA Y LUEGO DILIGENCIE LOS DATOS RESPECTIVOS DE LA OPCIÓN:






























**Consulta por combinación de criterios**

Motivo de la solicitud - SELECCIONE -	Estado de la solicitud - SELECCIONE -	Fecha de radicación DESDE: [ ] HASTA: [ ]	
Servicio - SELECCIONE -	Clasificación del servicio - SELECCIONE -	Departamento - SELECCIONE -	Municipio - SELECCIONE -
Nombre del prestador [ ]	Identificador del prestador 20679	NIT del prestador [ ]	

**Consulta por imprimible**

Número de imprimible  
[ ]

**Resultados de la consulta**

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	INSCRIPCION	ADMITIDA		200652067910444	25/05/2006			  
2	20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20061120679107464	14/11/2006			  
3	20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2007520679109438	07/05/2007			  
4	20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20081220679120951	04/12/2008			 
5	20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2009820679146223	28/08/2009			 
6	20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2010220679163806	17/02/2010			 
7	20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2012620679252707	20/06/2012			 
8	20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2013320679283604	12/03/2013			 
9	20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2013720679299404	01/07/2013			 
10	20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2014320679317444	21/03/2014			 
11	20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_LMHERRERA	2016720679340109	30/07/2016	20175290617622	05/08/2017	  
12	20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS SA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_AFLOPEZ	2018220679364316	07/02/2018	20185290145592	21/02/2018	  

Fuente: Consulta SUI, septiembre 2019

**6.2 Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador**

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de esta entidad, por parte del prestador, en el cual se observa que se tiene pendiente el reporte de 1901 formatos y/o formularios:

**Tabla 30.** Estado de cargue de información al SUI

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
20679	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE OVEJAS S.A. E.S.P.	2006	23	221	90 %
		2007	19	249	92 %
		2008	22	209	90 %
		2009	27	271	90 %
		2010	29	438	93 %
		2011	98	374	79 %
		2012	127	304	70 %
		2013	186	190	50 %
		2014	96	367	79 %
		2015	233	182	43 %
		2016	248	146	37 %
		2017	253	123	32 %
		2018	290	99	25 %
		2019	250	15	5 %
	<b>TOTAL</b>	<b>1.901</b>	<b>3.188</b>	<b>62 %</b>	

Fuente: Consulta SUI – octubre de 2019

**Tabla 31.** Reportes pendientes por tópico

Año	Tópico	Total
2006	Auditor	22
	Técnico operativo	1
<b>Total 2006</b>		<b>23</b>
2007	Auditor	19
<b>Total 2007</b>		<b>19</b>
2008	Auditor	22
<b>Total 2008</b>		<b>22</b>
2009	Auditor	22
	Técnico operativo	5
<b>Total 2009</b>		<b>27</b>
2010	Administrativo y Financiero	1
	Auditor	22
	Técnico operativo	6
<b>Total 2010</b>		<b>29</b>
2011	Administrativo	2
	Administrativo y Financiero	12
	Auditor	4
	Comercial y de Gestión	8
	Técnico operativo	72
<b>Total 2011</b>		<b>98</b>
2012	Administrativo	2
	Administrativo y Financiero	22

<b>Año</b>	<b>Tópico</b>	<b>Total</b>
	Comercial y de Gestión	35
	Técnico operativo	68
<b>Total 2012</b>		<b>127</b>
<b>2013</b>	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	33
	Comercial y de Gestión	80
	Técnico operativo	68
<b>Total 2013</b>		<b>184</b>
<b>2014</b>	Administrativo y Financiero	2
	Comercial y de Gestión	26
	Generalidades-Riesgos	2
	Riesgos Acueducto	3
	Riesgos Alcantarillado	3
	Riesgos Aseo	3
	Técnico operativo	57
<b>Total 2014</b>		<b>96</b>
<b>2015</b>	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	33
	Auditor	3
	Comercial y de Gestión	106
	Contribuciones 2016	1
	Generalidades-Riesgos	2
	Inicio Transición 2015	1
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	3
	Riesgos Alcantarillado	3
	Riesgos Aseo	3
	Técnico operativo	72
<b>Total 2015</b>		<b>233</b>
<b>2016</b>	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	13
	Auditor	2
	Comercial y de Gestión	136
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	3
	Riesgos Alcantarillado	3
	Riesgos Aseo	3
	Técnico operativo	81
<b>Total 2016</b>		<b>248</b>
<b>2017</b>	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	14
	Auditor	2

<b>Año</b>	<b>Tópico</b>	<b>Total</b>
	Comercial y de Gestión	128
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	3
	Riesgos Alcantarillado	3
	Riesgos Aseo	3
	Técnico operativo	92
<b>Total 2017</b>		<b>252</b>
<b>2018</b>	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	17
	Auditor	2
	Comercial y de Gestión	156
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	3
	Riesgos Alcantarillado	3
	Riesgos Aseo	3
	Técnico operativo	99
<b>Total 2018</b>		<b>290</b>
<b>2019</b>	Administrativo y Financiero	4
	Comercial y de Gestión	132
	Generalidades-Riesgos	2
	Riesgos Acueducto	8
	Riesgos Alcantarillado	8
	Riesgos Aseo	8
	Técnico operativo	88
<b>Total 2019</b>		<b>250</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1901</b>

Fuente: Consulta SUI – octubre de 2019

## 7 ACCIONES DE LA SSPD

- Visita de inspección y vigilancia entre los días 28 y 30 de junio de 2017, con el objetivo de verificar los aspectos administrativos, financieros, comerciales y técnico – operativos, relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto en el municipio de Ovejas – Sucre. En ese sentido, mediante radicado SSPD N° 20174200865651 del 6 de julio de 2017, se realizó un requerimiento solicitando la información faltante de la visita de inspección.
- Mediante radicado SSPD N° 20174211835591 del 12 de diciembre de 2017, se remitió al prestador la evaluación integral vigencias 2015 y 2016, para comentarios.
- En el marco del informe sectorial de los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a las vigencias 2014 a 2016, se solicitó reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado mediante Radicado SSPD N° 20174231155331 de 17 de agosto de 2017.
- Con Radicado SSPD N° 20184230500871 de 13 de abril de 2018 se solicitó el reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado en aras de adelantar el informe sectorial de los servicios públicos domiciliarios del cuatrienio.
- Mediante Radicados SSPD N° 20184230397391 de 2 de abril de 2018 y 20184231459721 de 23/10/2018 se realizaron requerimientos ante el aumento de las precipitaciones en el área que cubre el prestador, por lo que se invita al prestador a desarrollar análisis del riesgo específico para identificar las consecuencias del fenómeno y adelantar las acciones preventivas a las que haya lugar.
- Con Radicado SSPD N° 20194200019911 de 22 de enero de 2019, se solicitó al prestador tomar las acciones preventivas para afrontar la temporada seca del primer semestre de 2019 y posible ocurrencia del fenómeno de El Niño.
- Requerimientos y reiteraciones para cargues de información al SUI en los meses de julio, octubre de 2018 y febrero, marzo, mayo y julio de 2019.
  - 20184231058201 de 6/07/2018
  - 20184201147451 de 10/10/2018
  - 20194200063231 de 7/02/2019
  - 20194230175351 de 27/03/2019
  - 20194230302651 de 7/05/2019
  - 20194230536231 de 5/07/2019
- De conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, la cual indica que los prestadores deben actualizar la información del RUPS por lo menos una vez al año, se solicitó al prestador la actualización del RUPS mediante Radicado SSPD N° 20194200023391 de 24/01/2019.
- Mediante radicado SSPD N° 20194230178631 de 29/03/2019, se solicitó al prestador el cargue del Plan de Emergencia y Contingencia al Sistema Único de Información – SUI para las vigencias 2015, 2016, 2017 y 2018. Posteriormente, se realizó reiteración mediante radicado SSPD N° 20194230309751 del 9 de mayo de 2019.

- Con radicado SSPD N° 20184201152611 del 2 de noviembre de 2018, se informó al prestador sobre el proyecto de resolución de los programas de riesgo de calidad del agua.
- En los meses de julio, agosto y septiembre se solicitó a la Secretaria de Salud Departamental de Sucre información sobre las muestras de vigilancia en el SIVICAP correspondientes al año 2017
  - 20184231111651 de 25/07/2018
  - 20184231207921 de 8/08/2017
  - 20184231348851 de 14/09/2018
- Con radicado 20194230226451 del 15 de abril del 2019 se solicitó información de los sistemas de agua potable y saneamiento básico que están bajo la administración del prestador en las áreas de prestación.
- Teniendo en cuenta el plazo definido en la Resolución SSPD N° 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 para el reporte de información financiera, mediante radicado SSPD N° 20174211493381 del 23 de octubre de 2017 se solicitó al prestador el reporte de las notas a los estados financieros para las vigencias 2014, 2015 y 2016 al Sistema Único de Información – SUI.
- Mediante Radicado SSPD N° 20174211603301 de 9 de noviembre del 2017, se realizó la verificación de aportes “Concurso Económico” y reporte al Sistema Único de Información – SUI.
- Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994, mediante radicado SSPD N° 20184210090121 del 6 de febrero de 2018, se realizó un requerimiento de información referente a la estructura tarifaria aplicada por el prestador a los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Se le solicita la remisión de información sobre aplicación de la nueva metodología tarifaria expedida mediante la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018. Lo anterior, mediante radicado SSPD N° 20194200492571 del 28 de junio de 2019.

## 8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1 Aspectos administrativos

- La empresa no suministró información relacionada con la certificación en competencias laborales del personal certificable. Por lo anterior, presuntamente incumple lo dispuesto en la Resolución 1570 de 2004.
- La empresa se encuentra clasificada como oficial. Por lo tanto, no se encuentra obligada a contratar auditoría externa conforme con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001. No obstante, dichas funciones deberían ser asumidas por control interno de la empresa. Sin embargo, la empresa no suministró copia de los informes correspondientes a las vigencias bajo análisis.

### 8.2 Aspectos financieros

- El Dictamen del Revisor Fiscal correspondiente al año 2017, nombra los estados financieros según el marco normativo contable anterior, adicionalmente no expresa taxativamente una opinión frente a la razonabilidad de los Estados Financieros del prestador y tampoco indica claramente cuál fue el marco normativo utilizado para preparar y presentar dichos estados financieros, por lo tanto, se presume el incumplimiento de la aplicación integral de la Resolución 414 de 2014.
- El Dictamen del Revisor Fiscal correspondiente al año 2018, indica que el conjunto pertenece al Grupo 1, nombra los estados financieros según el marco normativo contable anterior y presenta las variaciones de los estados financieros como salvedades, lo cual, permite concluir que la entidad incumple la aplicación integral del marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014.
- El prestador no ha reportado su clasificación NIF al SUI y tiene pendiente por reportar toda la información financiera requerida por la Superservicios, en las Resoluciones SSPD Nro. 20151300020385, 20161300013475, 20171300042935, 20181000024475 y 20191300006825.
- Los Estados Financieros suministrados por el prestador en visita, tienen nombres según el marco normativo contable anterior, no se presentan comparativos con el año anterior, tal como lo establece la Resolución 414 de 2014 y el Estado de Flujos de Efectivo del 2018 se encuentra descuadrado y no está elaborado con la estructura definida en la norma, mientras que para la vigencia 2017 dicho estado financiero no fue presentado, por lo anterior, se presume incumplimiento de las normas de presentación de estados financieros establecidas en la Resolución 414 de 2014.
- En los deudores se informa que tienen una rotación superior a 360 días, y no hace ningún reconocimiento por deterioro de cartera, lo cual, adicional al posible impacto en resultados por su reconocimiento, también podría evidenciar que la entidad no está cumpliendo la norma de deterioro, incorporada en la Resolución 414 de 2014.
- En relación con la Propiedad, planta y equipo el vigilado informa que estos activos ya han cumplido su vida útil, por lo tanto, no registra depreciaciones. Lo anterior, evidencia presuntos incumplimientos del marco normativo contable respecto de los criterios utilizados para el reconocimiento inicial de los activos y/o de la actualización de los



mismos en el reconocimiento posterior, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 414 de 2014.

- El valor registrado por concepto de Otros Activos no ha sufrido cambios en los últimos años, lo cual, evidencia un posible incumplimiento de la Resolución 414 en lo relacionado con la actualización del valor de los activos.
- Al cierre de los años 2017 y 2018, el patrimonio del vigilado fue negativo, por lo tanto, se encuentra inmerso en la causal de disolución contemplada en el Capítulo XI de los Estatutos de la Sociedad.
- En el patrimonio de la entidad, no existe el impacto patrimonial derivado de la transición al nuevo marco normativo, lo cual, podría ser evidencia que no se realizó de forma adecuada el proceso de convergencia hacia la Resolución 414 de 2014, establecido en el instructivo 002.
- En general, las notas a los estados financieros del 2018 y 2017 que presenta el prestador no cumplen con la totalidad de revelaciones y el detalle de las mismas, que exige la Resolución 414 de 2014, en cada uno de los componentes de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos operativos y administrativos.
- Teniendo en cuenta todos los inconvenientes detectados en los Estados Financieros correspondientes a los años 2017 y 2018, y sus Notas, se presume que el vigilado no implementó de manera integral el marco normativo contable, establecido en la Resolución 414 de 2014.
- Por todo lo anterior, teniendo en cuenta las pérdidas sucesivas del prestador, los bajos niveles de recaudo y el patrimonio negativo que lo deja en causal de disolución, se considera que existe inviabilidad financiera a corto, mediano y largo plazo del prestador Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P.

### **8.3 Aspectos técnico – operativos**

- El prestador cuenta con concesión de aguas subterráneas vigente para el Pozo 12, mientras que la concesión de aguas subterráneas del Pozo 13 se encuentra vencida, incumpliendo con los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
- El prestador no cuenta con medición de caudales en la captación del pozo 12 ni a la entrada ni salida de los dos sistemas de tratamiento que abastecen al municipio de Ovejas.
- La continuidad en los años 2017 y 2018 en el municipio de Ovejas presuntamente no cumplió con lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes. Adicionalmente, la continuidad clasificó como insuficiente, según la Resolución 2115 de 2007.
- El prestador no realiza la medición de presiones en la red de distribución, presuntamente incumpliendo con lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.
- No es posible calcular con precisión las pérdidas de agua debido a la falta de macromedición y micromedición. Por ende, no es posible determinar si éstas superan el 30% definido en la Resolución CRA 151 de 2001.
- De acuerdo con los resultados de las muestras de vigilancia de la autoridad sanitaria, presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de

Ovejas durante los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre del año 2017. Es de precisar que no hay resultados reportados para la vigencia 2018.

- El prestador no realiza el control de la calidad del agua en la red de distribución del municipio de Ovejas, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 9 y el artículo 18 del Decreto 1575 de 2007, ni los artículos 21, 22 y 34 de la Resolución 2115 de 2007.
- La red de alcantarillado es de tipo sanitario y funciona por gravedad. Las aguas residuales son vertidas a las fuentes receptoras sin tratamiento alguno.
- El PSMV se encuentra vencido.
- El prestador no cuenta con el Plan de Emergencia y Contingencia – PEC, presuntamente incumplimiento lo establecido en la Resolución 20161300062185 del 10/11/2016 además de incumplir los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

#### **8.4 Aspectos comerciales**

- La Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P. no entregó la totalidad de la información solicitada para los años 2017, 2018 y hasta junio de 2019, ni en la forma requerida.
- No es claro cómo la Empresa entrega a los suscriptores y/o usuarios el Contrato de Condiciones Uniformes; no hay evidencia de su publicación en cartelera; no tiene página electrónica por lo que no se encontró publicado en la web.
- La información que suministró la Empresa respecto a los suscriptores es muy poca y no se puede determinar a qué período corresponde ni cuál ha sido la evolución, al igual que el reporte de beneficiarios del ICBF; tampoco del catastro de suscriptores.
- Respecto a la micromedición tampoco entregó la información solicitada, respecto de los medidores en funcionamiento y dañados para el período requerido.
- Presuntamente la Empresa no está efectuando la lectura de los medidores porque, de acuerdo con la información suministrada todos los usuarios consumen “27.595,09” pero informó que tiene una medición del 98,47%.
- No entregó información respecto al laboratorio de medidores, al proceso de instalación y cambio de los aparatos de medición.
- La Empresa, no entregó la información, ni la precritica, ni la crítica, ni lo relativo a las suspensiones y cortes.
- La Empresa no proporcionó la información como se le requirió de la facturación total y ventas de agua mensual en \$ y en m<sup>3</sup> para los años 2017, 2018 hasta junio de 2019.
- La Empresa presuntamente no cumple con ocho (8) de los requisitos de las facturas establecidos en la Cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016, como es el número de medidor y la dirección del inmueble receptor del servicio; para los usuarios no residenciales no especifica el tipo de uso; no cumple con la información de descuentos a aplicar por incumplimientos en las metas estándares de servicio de conformidad con lo establecido en el artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2018; no cumple con informar el valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como los intereses correspondientes; no informa los

sitios y las modalidades donde los usuarios y/o suscriptores pueden realizar los pagos; no cumple con informar las lecturas actuales y las anteriores; tampoco si está facturando por promedio; no informa la comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con que se cobraron los seis períodos anteriores en razón a que la facturación es mensual; para la facturas de los suscriptores no residencial no cumple con la información del valor de las contribuciones.

- La factura no permite precisar cuáles son las tarifas por estrato, ni el consumo facturado dado que no hay lecturas, no se puede determinar los valores subsidiados o de contribución y no se especifica el cálculo del valor a pagar.
- La Empresa no informa si en la deuda se encuentran los valores por venta de servicios, sino que se limitó a entregar el reporte con los ítems, tampoco explica por qué conceptos son las rebajas que para el primer semestre de 2018 corresponde en promedio al 24,35% de las deudas y para el primer semestre de 2019 corresponde en promedio al 24,35% de las deudas.
- Respecto al recaudo, no es completa ni clara la información suministrada por el Prestador.
- Respecto a la estratificación aplicada, al Comité Permanente de Estratificación no suministró información.
- En relación con los subsidios y contribuciones de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, presuntamente la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Ovejas S.A. E.S.P. no se ajusta a lo establecido en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, en razón a que, no se sabe si determinó el cargo fijo para los servicios en mención con base en el estudio de costos y tarifas; ni en qué se basó para determinar los consumos de los usuarios y/o suscriptores porque al parecer hace cobros por promedio de acuerdo con la información suministrada, que, además no informa en qué medida está si son \$, m<sup>3</sup> o galones o qué) para obtener el “Total Facturado Usuario” y el “Total facturado” para determinar el “Valor subsidio” o “Valor contribución” de acuerdo con el estrato o tipo de uso.
- No se sabe si la Empresa varió el porcentaje de subsidio del estrato 3 de conformidad con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011 por lo que presuntamente estaría infringiendo lo establecido en el artículo 2.3.4.1.2.5 del Decreto 1077.
- La Empresa reportó en el año 2014 el Sistema Único de Información – SUI el Acuerdo N° 010 del 21 de agosto de 2012 y fue certificado en el SUI el 30 de agosto de 2015 y de acuerdo con la Ley 1450 de 2011, el cual presuntamente está vencido.

Proyectó: Omar Orlando Cortés Silva – Contador contratista, Grupo de Evaluación Integral – DTGAA  
Nicolás Eduardo Páez Rincón – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA  
Ivonne Tangarife Torres – Profesional Especializado – DTGAA  
Geidy Liseth Martha Tiuso - Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA  
Dajhana Londoño López - Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral – DTGAA  
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo sectorial DTGAA

Aprobó: Víctor Hugo Arenas – Director Técnico de Acueducto y Alcantarillado.